

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 3 июня 2022 г. N 450-рп

**О Региональной программе (плане мероприятий) по обеспечению
защиты прав потребителей в Челябинской области
на 2022 - 2024 годы**

Список изменяющих документов
(в ред. [Распоряжения](#) Правительства Челябинской области
от 15.12.2022 N 1305-рп)

В соответствии с [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей", [распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. N 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 2022 - 2024 годы.
2. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

Исполняющий обязанности
председателя
Правительства
Челябинской области
В.В.МАМИН

**Региональная программа
(план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей
в Челябинской области на 2022 - 2024 годы**

Список изменяющих документов
(в ред. [Распоряжения](#) Правительства Челябинской области
от 15.12.2022 N 1305-рп)

**Паспорт
Региональной программы (плана мероприятий) по обеспечению
защиты прав потребителей в Челябинской области
на 2022 - 2024 годы**

Наименование региональной программы (плана мероприятий)	- Региональная программа (план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2022 - 2024 годы (далее именуется - программа)
Ответственный исполнитель программы	- Министерство экономического развития Челябинской области
Участники программы	- Министерство экономического развития Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство образования и науки Челябинской области; Министерство здравоохранения Челябинской области; Министерство промышленности, новых технологий и природных ресурсов 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); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (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);
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;
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;
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 (введением в заблуждение путем обмана или злоупотребления доверием)

Целевые показатели (индикаторы) программы - количество муниципальных образований Челябинской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей и проводятся мероприятия по повышению финансовой грамотности (единиц);
количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Челябинской области (единиц);
количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, распространенных материалов в электронном виде, направленных на повышение правовой, финансовой и потребительской грамотности (единиц);
количество 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	- 2022 - 2024 годы
Ресурсное обеспечение программы	- без финансирования
Ожидаемые результаты реализации программы	- развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Челябинской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи; обеспечение сбалансированной 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 доли 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, волонтерского движения; 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 42.1](#) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным [законом](#) от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", [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. N 1837-р, [Стратегией](#) повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2017 г. N 2039-р, [рекомендацией](#) Коллегии Евразийской экономической комиссии от 1 марта 2021 года N 7 "О Методических рекомендациях по разработке программ государств - членов Евразийского экономического союза в области защиты прав потребителей" и направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, снижение социальной напряженности на потребительском рынке в Челябинской области.

2. Новые условия потребительского рынка, модернизация производственных отраслей и отраслей услуг, организация торгово-закупочных процедур, смежных финансовых и логистических операций, изменение структуры потребления на фоне сквозного проникновения информационных технологий и цифровизации экономических процессов создают основу для формирования новых рынков товаров и услуги условий их функционирования.

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 выдвигает качественно новые задачи перед системой государственной и общественной защиты прав потребителей и требует новых организационных подходов, в том числе внедрение программно-целевых методов, направленных на консолидацию усилий всех институциональных элементов системы защиты прав потребителей.

3. Для защиты прав потребителей созданы и осуществляют свою деятельность различные государственные институты. Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере 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.

За десятилетний период количество обращений по вопросам защиты прав потребителей в Управление Роспотребнадзора увеличилось в 1,5 раза, на 45 процентов по сравнению с 2011 годом.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора поступило 8576 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, из них 63 процента обращений приходилось на сферу услуг.

В 2021 году отмечалось снижение количества обращений в Управление Роспотребнадзора на 17 процентов по сравнению с 2020 годом. Количество обращений, связанных с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг, составило 58 процентов. По отдельным видам услуг (бытовые, туристские, транспортные, услуги культурно-развлекательных и зрелищных

мероприятий) количество обращений в 2021 году увеличилось по сравнению с 2019 годом в связи с введением ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

Для предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований в области защиты прав потребителей в 2021 году надзор осуществлялся в рамках внепланового контроля и профилактических мероприятий. В адрес хозяйствующих субъектов в 2021 году направлено на 13 процентов больше предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований (383 предостережения). Смещение акцента с проведения проверок на профилактику и предупреждение нарушений привело к резкому снижению количества проверок, проведенных по фактам, указанным в обращениях потребителей.

Государственный надзор в области защиты прав потребителей в сферах розничной торговли и бытовых услуг был усилен в порядке [статьи 28.7](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях путем проведения административных расследований на основании выявленных проблемных сфер предпринимательской деятельности по поступившим обращениям граждан. В 2021 году количество административных расследований выросло в 2 раза (до 354 административных расследований).

В рамках гражданско-правовой защиты граждан Управлением Роспотребнадзора в 2021 году в суды подано 69 исков в защиту прав и законных интересов граждан, что на 18 процентов меньше, чем в 2020 году. Из них в защиту неопределенного круга потребителей направлен 61 иск (в 2020 году - 69 исков), в защиту конкретных потребителей - 7 исков (в 2020 году - 20 исков). Снижение количества исков, поданных в защиту конкретных потребителей, объясняется отсутствием у граждан инициативы по выбору данных форм защиты в условиях неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки.

Анализ исковых заявлений в защиту прав потребителей в сегментах потребительского рынка показал, что 78 процентов исковых заявлений приходится на сферу розничной торговли.

В 2021 году отмечается рост количества поданных в суды заключений по делам в целях защиты прав потребителей, их число составило 195, что на 24 процента больше по сравнению с предыдущим годом. По исковым требованиям потребителей, обратившихся в суды в 2021 году, присуждено выплатить 18026 тыс. рублей.

4. С 2019 года на территории Российской Федерации введена обязательная маркировка товаров средствами идентификации для производителей, импортеров и розничной торговли. [Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. N 792-р утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, с указанием сроков введения обязательной маркировки. В 2020 году в указанную систему маркировки вошли сигареты, обувь, парфюмерия, шины, некоторые виды одежды и белья, фотооборудование, в 2021 году - молочная продукция и упакованная вода. К 2024 году обязательная маркировка товаров распространится на всю потребительскую продукцию, а система прослеживания станет единой для России. Единая система контроля позволит бороться с незаконным оборотом товаров, защитит экономику страны от потерь, которые она получает из-за теневой торговли, защитит граждан от некачественного или фальсифицированного продукта.

В 2020 - 2021 годах контрольно-надзорными органами особое внимание было уделено маркировке товаров средствами идентификации. При установленных запретах по реализации немаркированных товаров на предприятиях торговли выявлялась продукция без средств маркировки либо с нарушением требований к такой маркировке (внесение недостоверных сведений о товаре). Выявленная продукция без средств маркировки в ходе контрольно-надзорных мероприятий изымалась из оборота, а продавцы привлекались к административной ответственности в соответствии с [Кодексом](#) Российской Федерации об административных

правонарушениях.

5. В 2021 году продолжилось укрепление взаимодействия исполнительных органов Челябинской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, общественных объединений, формирующих региональную систему защиты прав потребителей. (в ред. [Распоряжения](#) Правительства Челябинской области от 15.12.2022 N 1305-рп)

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").

В 2021 году консультационным центром и консультационными пунктами по защите прав потребителей, созданными на базе ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии", оказаны 11192 консультации, подготовлены 796 обращений в контрольно-надзорные органы, организованы горячие линии по вопросам, связанным с защитой прав потребителей. В рамках работы государственной информационной системы по защите прав потребителей (далее именуется - ГИС ЗПП) в 2021 году консультационными центрами и пунктами оказаны 92 консультации.

На сайтах центра, созданного на базе ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии", и муниципальных образований Челябинской области, в которых организованы консультационные пункты, были размещены 275 статей, информационных материалов для широкого охвата аудитории потребителей.

Главным управлением "Государственная жилищная инспекция по Челябинской области" в течение 2021 года проводились мероприятия, направленные на выявление, предупреждение и пресечение нарушений норм жилищного законодательства, в связи с чем наблюдалась тенденция к снижению числа обращений, связанных с вопросами оказания услуг в сфере жилищно-коммунального сектора, поступивших в Управление Роспотребнадзора.

6. В Челябинской области активно развивается рынок интернет-торговли. Покупки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет стали популярным способом приобретения необходимых товаров и услуг в период ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет осуществляется торговля продовольственными и непродовольственными товарами, оказываются платные услуги населению (бытовые, жилищные, телекоммуникационные и другие) и услуги предприятий общественного питания.

При этом с развитием интернет-торговли растет число случаев финансового мошенничества в сфере информационно-коммуникационных технологий. Так, по данным Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области, за 2019 год количество преступлений в финансовой сфере с использованием IT-технологий относительно предыдущего года возросло на 82,6 процента и составило 4705 единиц, в том числе мошенничеств - на 57 процентов (2456 единиц), краж - на 122 процента (2249 единиц). За 2020 год число указанных преступлений увеличилось на 74,5 процента и достигло 10180 единиц.

Таким образом, еще одной стратегической задачей в новых условиях рынка становится разработка комплекса мер по реализации специальных технических и организационных мер поддержки потребителей и формирование отдельного регулирования в отношении прав, обязанностей и способов защиты (в том числе от мошенничества) законных интересов участников электронной торговли, электронных расчетов и защиты прав потребителей.

7. В целях 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.

8. Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных условий для реализации гражданами своих законных интересов и прав в сфере потребительского рынка на территории Российской Федерации.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая и финансовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В этой связи средства массовой информации выполняют основную функцию по просвещению потребителей. Органами в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей о своих правах и механизмах защиты этих прав, является важнейшим направлением деятельности контрольно-надзорных органов.

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

Программой 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.

Работа по реализации мероприятий программы должна стать механизмом достижения ее основной цели - создания в Челябинской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

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

9. 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.

10. 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;
- 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) развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;

10) профилактика преступлений, совершаемых в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе с использованием приемов социальной инженерии (введением в заблуждение путем обмана или злоупотребления доверием).

11. Целевыми показателями (индикаторами) программы являются:

1) количество муниципальных образований Челябинской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей и проводятся мероприятия по повышению финансовой грамотности (единиц);

2) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Челябинской области (единиц);

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

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

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

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

12. Ожидаемые результаты реализации программы:

1) развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Челябинской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи;

2) обеспечение сбалансированной 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;

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

4) повышение правовой и финансовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и

информирование потребителей;

5) снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

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

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

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

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

13. Срок реализации программы 3 года (с 2022 по 2024 годы). Программа реализуется в один этап.

III. Оценка эффективности реализации программы

14. 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

15. Оценка эффективности реализации программы осуществляется ответственным исполнителем программы ежегодно по итогам ее исполнения и в целом после завершения реализации программы следующим образом:

1) 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.

Оценка эффективности реализации целевых показателей (индикаторов) программы определяется по следующей формуле:

$$И_i = \frac{\Phi_i}{\Pi_i} \times 100\%, \text{ где :}$$

$И_i$ - оценка достижения запланированных результатов по i -му целевому показателю (индикатору) программы;

Ф_і - фактическое значение і-го целевого показателя (индикатора) программы;

П_і - плановое значение і-го целевого показателя (индикатора) программы;

2) по интегральному показателю эффективности реализации программы.

Интегральный показатель эффективности реализации программы рассчитывается по следующей формуле:

$$П = \frac{\sum_{i=1}^n И_i}{n}, \text{ где :}$$

П - интегральный показатель эффективности реализации программы;

И_і - оценка достижения запланированных результатов по і-му целевому показателю (индикатору) программы;

n - количество целевых показателей (индикаторов) программы.

По итогам расчета степени достижения за отчетный период запланированных значений целевых показателей (индикаторов) программы и интегрального показателя эффективности реализации программы определяется эффективность реализации программы:

Значение	Оценка эффективности программы
100 - 81 процент	реализация программы признается эффективной
80 - 70 процентов	реализация программы признается недостаточно эффективной
менее 70 процентов	эффективность реализации программы признается низкой

Годовой отчет о реализации программы и оценке ее эффективности готовится ответственным исполнителем 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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

V. Перечень мероприятий программы

N 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 правовой помощи гражданам по мере необходимости, снижение социальной напряженности в обществе	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (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; Управление Роспотребнадзора (по

			<p>согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (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); Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию)</p>
4.	<p>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</p>	<p>выработка комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей</p>	<p>органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию); Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>

(в ред. [Распоряжения](#) Правительства Челябинской области от 15.12.2022 N 1305-рп)

II. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопроса защиты прав потребителей

5.	Организация обратной связи по работе с жалобами и предложениями потребителей	наличие телефонных номеров для консультаций граждан	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Главное управление "Государственная жилищная инспекция Челябинской области"; Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию)
6.	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 защиты прав потребителей и предпринимателей	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); Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию); Министерство образования и науки

			Челябинской области; органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию)
7.	Разработка и издание (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	повышение уровня информированности граждан по вопросам прав потребителей	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (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); Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию)
8.	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; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по

			Челябинской и Курганской областям (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); Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию)
9.	Реализация мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения Челябинской области, на 2021 - 2023 годы	повышение уровня финансовой грамотности населения	Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального Банка России (по согласованию)
10.	Актуализация банка судебных решений в сфере защиты прав потребителей, в том числе на информационной площадке ГИС ЗПП	актуализация сведений о судебных решениях в сфере защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
III. Профилактика нарушений в сфере защиты прав потребителей			
11.	Оказание информационно-консультационной помощи потребителям, в том числе путем создания консультационных пунктов для потребителей при органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области	оказание профилактической и консультативной помощи потребителям	органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); Управление Роспотребнадзора (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию)

12.	Разработка и распространение памяток, правовых сборников и рекомендаций по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	оказание профилактической и консультативной помощи гражданам и хозяйствующим субъектам	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию)
(в ред. Распоряжения Правительства Челябинской области от 15.12.2022 N 1305-рп)			
13.	Оказание информационно-консультативной поддержки производителям и участникам оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в соответствии с требованиями, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. N 792-р	оказание профилактической и консультативной помощи гражданам и хозяйствующим субъектам	Министерство промышленности, новых технологий и природных ресурсов Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство экономического развития Челябинской области; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области" (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 контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг	проведение контрольно-надзорных мероприятий	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); Челябинская таможня (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию); Главное управление "Государственная жилищная инспекция Челябинской области"; органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию)
16.	Проведение мониторинга обращений граждан в контрольно-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); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (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	аналитическая записка в целях выработки мер по минимизации нарушений прав потребителей - один	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних

	поступления на потребительский рынок товаров, представляющих опасность для жизни и здоровья или не сопровождающихся необходимой и достоверной информацией	раз в год	дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); Челябинская таможня (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию)
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; Министерство образования и науки 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); Управление Федеральной службы по

			<p>ветеринарному и фитосанитарному надзору по Челябинской и Курганской областям (по согласованию);</p> <p>Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию);</p> <p>Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>Южно-Уральская торгово-промышленная палата (по согласованию)</p>
20.	<p>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)</p>	<p>снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, связанных с незнанием нормативных правовых актов Российской Федерации</p>	<p>Управление Роспотребнадзора (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии" (по согласованию);</p> <p>Федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области" (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>

Приложение
к Региональной программе
(плану мероприятий)
по обеспечению
защиты прав потребителей
в Челябинской области
на 2022 - 2024 годы

**Целевые показатели (индикаторы)
Региональной программы (плана мероприятий) по обеспечению
защиты прав потребителей в Челябинской области
на 2022 - 2024 годы**

N п/п	Наименование целевого показателя (индикатора)	Значение целевого показателя (индикатора) по годам		
		2022 год	2023 год	2024 год
1.	Количество муниципальных образований Челябинской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей и проводятся мероприятия по повышению финансовой грамотности (единиц)	10	11	12
2.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Челябинской области (единиц)	250	270	300
3.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, распространенных материалов в электронном виде, направленных на повышение правовой, финансовой и потребительской грамотности (единиц)	400	450	500
4.	Количество мероприятий по защите прав потребителей, проведенных участниками программы (единиц)	15	20	25
5.	Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) (процентов)	30	35	40
6.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей (человек)	250	300	350