



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03 сентября 2021 г.

№ 797-рп

г. Тюмень

Об утверждении региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области»

1. Утвердить региональную программу «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Признать утратившими силу следующие распоряжения Правительства Тюменской области:

от 27.04.2018 № 451-рп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы»;

от 18.01.2019 № 21-рп «О внесении изменения в распоряжение от 27.04.2018 № 451-рп».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Тюменской области, координирующего и контролирующего деятельность Департамента потребительского рынка и туризма Тюменской области.

Губласти

А.В. Моор

Приложение
к распоряжению Правительства
Тюменской области
от 03 сентября 2021 г. № 797-рп

**Региональная программа
«Обеспечение и защита прав потребителей
в Тюменской области»**

**Паспорт региональной программы
«Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области»**

Наименование программы	Региональная программа «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» (далее - Программа)
Государственный заказчик - координатор Программы	Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области
Основания для разработки Программы	<ul style="list-style-type: none"> - Перечень поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 №Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета РФ 18 апреля 2017 года; - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года»; - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р «Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы»
Участники Программы	<ul style="list-style-type: none"> - Департамент финансов Тюменской области - Департамент здравоохранения Тюменской области - Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области - Департамент социального развития Тюменской области - Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области - Департамент образования и науки Тюменской области - Департамент инвестиционной политики и государственной поддержки предпринимательства Тюменской области - Государственная жилищная инспекция Тюменской области - Управление Россельхознадзора по Тюменской области, Ямало-Ненецкому и Ханты-Мансийскому автономным округам (по согласованию) - Управление Министерства внутренних дел России по Тюменской области (по согласованию) - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (Роспотребнадзор) (по согласованию) - Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу (по согласованию) - Территориальный орган Росздравнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу (по согласованию) - ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» (по согласованию) - ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, Ямало-Ненецком автономном округе» (ФБУ «Тюменский ЦСМ») (по согласованию) - Отделение по Тюменской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию) - Торгово-промышленная палата Тюменской области

	<p>- общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)</p> <p>- органы местного самоуправления Тюменской области (по согласованию)</p>
Цель Программы	Создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы защиты прав потребителей, оказание содействия в формировании финансово грамотного поведения населения региона и ответственного отношения к личным финансам
Задачи Программы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Координация деятельности всех участников (исполнителей Программы) по достижению цели Программы. 2. Создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг. 3. Повышение правовой, финансовой, инвестиционной грамотности и информированности населения Тюменской области в вопросах защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг. 4. Содействие органам местного самоуправления, общественным организациям и субъектам МСП в решении задач по защите прав потребителей и повышению финансовой грамотности населения Тюменской области. 5. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг.
Сроки реализации Программы	2021 - 2025 годы
Финансовое обеспечение Программы	Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на реализацию соответствующих государственных программ, а также за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, органов местного самоуправления Тюменской области
Ожидаемые конечные результаты реализации Программы	<p>Реализация программы позволит достичь следующих результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение комплексного подхода к защите прав потребителей, в том числе к вопросам финансовых услуг; эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за счет многоуровневого межведомственного взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций; - повышение потребительской, финансовой, цифровой и инвестиционной грамотности населения за счет применения различных форм и способов информирования, консультирования потребителей по вопросам защиты их прав: ежегодный рост количества консультаций, информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей и финансовой грамотности; - снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка; - увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей; - повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по

	<p>защите прав потребителей, в том числе по вопросам финансовых услуг;</p> <ul style="list-style-type: none">- повышение качества реализуемых товаров (работ, услуг) на потребительском рынке области.- развитие сети общественных приёмных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи.
--	--

Введение

Цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области определены в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от от 28.08.2017 N 1837-р (далее - Стратегия).

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации», другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 31.12.2015 N 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации», нормативные правовые акты Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22.12.2015 резолюцией N 70/186.

В соответствии со Стратегией, Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» эффективная система национальной системы защиты прав потребителей возможна при условии полноценного взаимодействия органом исполнительной власти РФ, в том числе в лице их территориальных органов, органов государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по направлениям определенным Стратегией и Планом её развития.

При этом, учитывая ту роль, которую в деле защиты охраняемых прав и интересов потребителей играет судебная власть, результаты складывающейся судебной практики в данной области, имеют важное практическое значения для защиты прав потребителей на получение качественных и безопасных товаров (работ, услуг).

Кроме того, распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации (далее - Стратегия повышения финансовой грамотности), которая определила приоритеты, цели и задачи, способы эффективного достижения целей и решения задач в сфере государственного управления отношениями, возникающими в сфере повышения финансовой грамотности населения, создании системы финансового образования и информирования в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации на на 2017-2023 годы.

В современных условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых и трудных для понимания финансовых инструментов вопросы финансовой грамотности населения стали чрезвычайно актуальными. Обеспечение личной финансовой безопасности становится важным фактором экономического благополучия людей.

Раздел 1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Тюменской области

В системе рыночных отношений защита прав потребителей является одной из наиболее актуальных социально-экономических проблем. Её решение - это достижение баланса в отношениях между производителями, продавцами (исполнителями) и потребителями, способствующего развитию цивилизованной конкуренции, и обеспечение нормального функционирования рынка товаров и услуг. Кроме того, создание условий для действенных механизмов защиты прав потребителей является неотъемлемой частью социальной политики государства.

Финансовая грамотность является одним из ключевых элементов, влияющих на развитие экономики, который определяется как совокупность всех знаний о финансовом рынке, в том числе знаний в области защиты прав потребителей

финансовых услуг, умений и навыков, которые позволяют человеку, будучи активным субъектом экономики, правильно оценивать сложившуюся ситуацию на финансовом рынке и принимать разумные решения.

Общие тенденции, закономерности и положение на потребительском рынке Тюменской области характеризуются, как и в любом другом экономически развитом регионе тем, что предложения порождающие спрос, обуславливают не только удовлетворение потребностей потребителя, но и возникновение ряда проблем, вызванных потребительскими спорами между продавцами (исполнителями) и потребителями.

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

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

По данным Управления Роспотребнадзора по Тюменской области (далее — Управление Роспотребнадзора) в 2020 году поступило 4078 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, что на 15% больше, чем за 2019 года (3490 письменных обращений).

Структура обращений потребителей в 2020 году представлена следующим образом:

- на 1 месте находятся жалобы на услуги (ЖКХ, финансовые, бытовое обслуживание, связь и другие услуги) – 2888 обращений (в 2019 г. – 2381);
- на 2 месте – жалобы на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли товаров – 1190 обращений (в 2019 г. – 1109).

Диаграмма № 1

Динамика обращений граждан в сфере торговли и услуг за 2018-2020 годы
(по данным Управления Роспотребнадзора по Тюменской области)

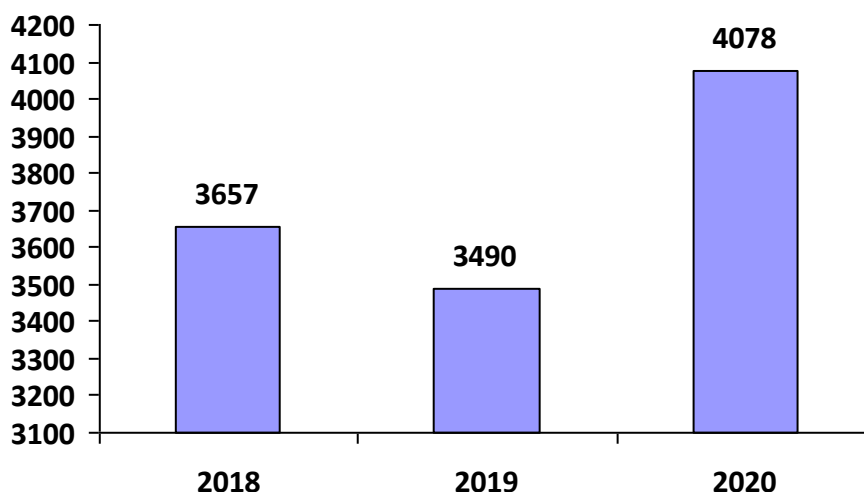
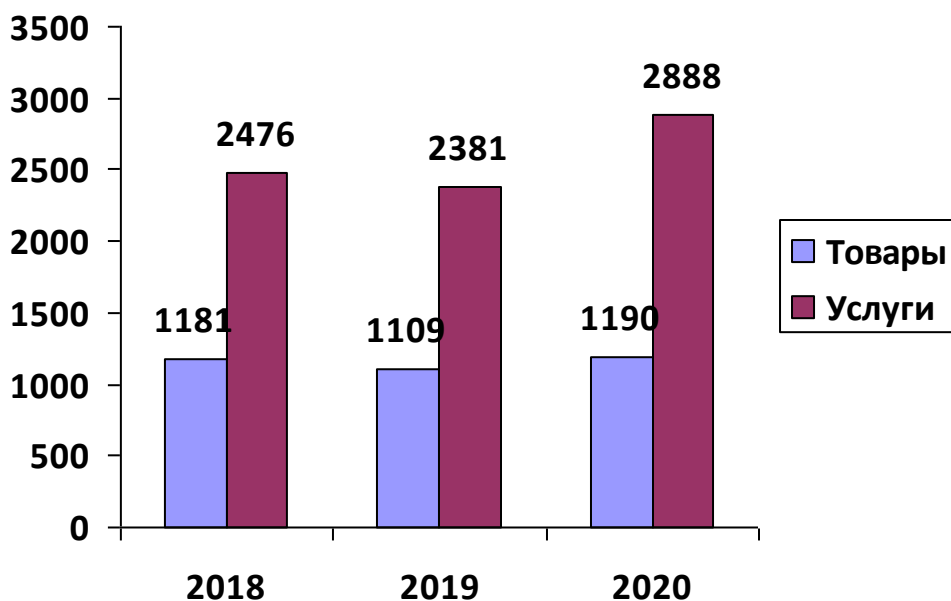


Диаграмма № 2

Структура обращений потребителей по видам деятельности
за 2018-2020 годы (единиц)
(по данным Управления Роспотребнадзора по Тюменской области)



Увеличение в 2020 году обращений граждан связано с числом возросших жалоб потребителей о нарушениях их прав в сфере качества оказания жилищно-коммунальных услуг, в сфере транспортных и туристских услуг.

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

В связи с этим возникает необходимость проведения систематической разъяснительной работы с хозяйствующими субъектами, потребителями Тюменской области, которая должна обеспечить профилактику нарушений прав потребителей, повышение уровня финансовой, цифровой и инвестиционной грамотности потребителей; разрешение потребительских споров в рамках правового поля, досудебное удовлетворение законных требований потребителей.

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

В Тюменской области защита прав потребителей обеспечивается за счет деятельности:

- органов судебной системы (судей районных (городских) судов, мировых судей города Тюмени и Тюменской области);
- территориальных органов федеральных органов исполнительной власти. Уполномоченным органом является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области;
- исполнительных органов государственной власти Тюменской области в соответствующих сферах деятельности;
- органов местного самоуправления, в которых защита прав потребителей осуществляется структурными подразделениями в сфере потребительского рынка.
- общественных организаций потребителей (ТПП Тюменской области, Тюменское региональное отделение общероссийской общественной организации потребителей финансовых услуг «ФИНПОТРЕБСОЮЗ», Тюменская региональная молодежная общественная организация «Северный стандарт», НООЗПП по Тюменской области «СБПР», Тюменская региональная общественная организация потребителей «Центр по защите прав», Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей и другие), которые дают консультации,

предоставляют помощь квалифицированных экспертов-правозащитников, проводят независимую экспертизу товаров, работ и услуг, подготовку и внесение в органы прокуратуры, федеральные органы исполнительной власти материалов о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию некачественных товаров, оказание услуг населению, обращаются в суды с заявлениями по вопросам защиты прав потребителей.

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

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

Так, например эффективность взаимодействия органов судебной системы и Управления Роспотребнадзора по защите прав потребителей (в случае нарушения прав последних) отражается, в том числе в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году» и аналогичных документах за 2016 - 2018 годы.

При этом следует отметить, что участие Управления Роспотребнадзора в судебном процессе в той или иной форме повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной такого участия в судебной защите потребителей.

По числу заключений данных в судах территориальными органами Управления Роспотребнадзора, Тюменская область входит в десятку субъектов наиболее часто использующих данный механизм защиты прав потребителей. Данный результат стал возможен благодаря судьям районных (городских) судов, мировым судьям г. Тюмени и Тюменской области.

ан	611	735	895
	235	314	451
	402	398	377
	320	447	371
асть	187	187	351
	260	358	346
ь	204	267	325
	245	261	283

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

По данным материалов Государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году» Тюменская область находится среди 21 субъекта Российской Федерации, где приняты и реализуются муниципальные программы по защите прав потребителей.

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

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

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

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

Обеспечить защиту потребителей Тюменской области от недобросовестных продавцов (исполнителей), повысить уровень потребительской и финансовой грамотности населения, добиться цивилизованных потребительских отношений возможно за счет реализации мероприятий региональной программы по защите прав потребителей в Тюменской области её участниками, в том числе Отделения по Тюменской области Уральского главного управления Центрального банка РФ, Государственной жилищной инспекции Тюменской области, Тюменское региональное отделение общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» и других в компетенцию которых входит решение вопросов связанных с защитой прав потребителей в административном порядке.

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

Раздел 2. Цель, задачи и сроки реализации Программы

Целью Программы является создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы обеспечения и защиты прав потребителей, оказание содействия в формировании финансово грамотного поведения населения региона и ответственного отношения к личным финансам.

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

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

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

- повышение правовой, финансовой, инвестиционной грамотности и информированности населения Тюменской области в вопросах защиты прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг;

- содействие органам местного самоуправления, общественным организациям и субъектам МСП в решении задач по защите прав потребителей и повышению финансовой грамотности населения Тюменской области;

- мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, в том числе финансовых услуг.

Настоящая Программа рассчитана на период с 2021 по 2025 годы.

Раздел 3. Система основных программных мероприятий

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

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

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

Раздел 4. Информация по ресурсному обеспечению Программы

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

Раздел 5. Ожидаемые конечные результаты и показатели Программы

Реализация Программы позволит достичь следующих результатов:

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

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

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

- повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей в том числе по вопросам финансовых услуг;

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

- развитие сети общественных приёмных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи.

Эффективность реализации Программы оценивается по степени достижения показателей (приложение № 2 к Программе).

Итоговая оценка эффективности реализации Программы определяется как среднее арифметическое степеней достижения всех показателей Программы.

Раздел 6. Система управления за реализацией Программы

Управление реализацией Программы осуществляется государственным заказчиком - координатором Программы - Департаментом потребительского рынка и туризма Тюменской области.

Государственный заказчик – координатор Программы:

- разрабатывает в пределах своих полномочий нормативные правовые акты, необходимые для реализации Программы;
- подготавливает в установленном порядке предложения по уточнению перечня программных мероприятий и механизм реализации Программы;
- подготавливает отчет о ходе реализации Программы;
- разрабатывает перечень целевых показателей для контроля за ходом реализации Программы;
- осуществляет координацию деятельности исполнителей Программы по подготовке и реализации программных мероприятий.

Мониторинг реализации Программы осуществляется на основе отчётных материалов исполнителей программных мероприятий и данных статистической отчётности.

Годовой отчёт о ходе реализации программных мероприятий направляется:

- исполнителями Программы государственному заказчику – координатору Программы до 15 февраля года, следующего за отчётным;
- государственным заказчиком – координатором Программы Губернатору Тюменской области до 15 марта года, следующего за отчётным.

Публичность (открытость) информации о реализации Программы обеспечивается размещением ежегодных отчётов на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

**Показатели региональной программы
«Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области»**

Наименование показателя	Ед. изм.	2020 г. (факт)	2021г. (оценка)	2022г. (план)	2023г. (план)	2024г. (план)	2025г. (план)	При-мечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Количество муниципальных образований в Тюменской области, в которых уполномоченными органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей, оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	<i>еди-ниц</i>	26	26	26	26	26	26	
2. Количество информационно-справочных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), разработанных по вопросам защиты прав потребителей и повышению финансовой грамотности в различных сферах деятельности	<i>еди-ниц</i>	360	370	380	390	400	410	
3. Количество потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей	<i>еди-ниц</i>	500	510	520	530	540	550	
4. Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях по правовому просвещению в сфере защиты прав потребителей и повышению финансовой, цифровой и инвестиционной грамотности населения	<i>чело-век</i>	8000	8050	8100	8150	8200	8250	
5. Количество информационно-просветительных мероприятий в образовательных учреждениях	<i>еди-ниц</i>	75	80	85	90	95	100	

6. Количество выявленных нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей	<i>единиц</i>	3400	3500	3600	3700	3800	3900	
7. Количество проведённых консультаций, в т.ч. письменных обращений граждан на нарушение их прав в сфере защиты прав потребителей	<i>единиц</i>	4200	4300	4400	4500	4600	4700	