



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.04.2018 № 122

Об утверждении региональной программы Тульской области «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018-2022 годы»

В соответствии со статьей 48 Устава (Основного Закона) Тульской области правительство Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить региональную программу Тульской области «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы» (приложение).

2. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Первый заместитель Губернатора
Тульской области – председатель
правительства Тульской области



Ю.М. Андрианов

Приложение
к постановлению правительства
Тульской области

от 03.04.2018

№ 122

**Региональная программа Тульской области
«Обеспечение прав потребителей в Тульской области
на 2018–2022 годы»**

**ПАСПОРТ
региональной программы**

Наименование программы	Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018–2022 годы (далее – программа)
Ответственный исполнитель программы	Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку
Участники программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); министерство здравоохранения Тульской области; министерство образования Тульской области; министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области; министерство молодежной политики Тульской области; комитет Тульской области по развитию туризма; комитет Тульской области по печати и массовым коммуникациям; государственная жилищная инспекция Тульской области; инспекция Тульской области по государственному архитектурно-строительному надзору; уполномоченный по правам человека в Тульской области (по согласованию); уполномоченный по защите прав предпринимателей в Тульской области (по согласованию);

	<p>администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); Отделение по Тульской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (по согласованию); государственное бюджетное учреждение Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ ТО «МФЦ») (по согласованию); государственное учреждение культуры «Тульская областная универсальная научная библиотека» (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области») (по согласованию); Союз «Тульская торгово-промышленная палата» (далее – Тульская торгово-промышленная палата) (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию); Тульская региональная организация Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (по согласованию); Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» (по согласованию); Тульское региональное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ» (по согласованию)</p>
Цель программы	Развитие системы обеспечения прав потребителей в Тульской области, направленное

	на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
Задача программы	<p>Основные задачи программы:</p> <ul style="list-style-type: none">координация деятельности всех участников программы по достижению цели программы;повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Тульской области навыков рационального потребительского поведения;повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых в Тульской области товаров, работ и услуг;систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Тульской области;повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Тульской области;содействие органам местного самоуправления Тульской области, общественным организациям Тульской области 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 в Тульской области товаров, работ и услуг;обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;развитие волонтерского движения для вовлечения населения в активное участие в различных мероприятиях программы;развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей в Тульской области

Целевые показатели программы	<p>Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Тульской области;</p> <p>количество муниципальных образований Тульской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Тульской области;</p> <p>количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Тульской области;</p> <p>количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации Тульской области, направленных на повышение потребительской грамотности;</p> <p>уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей);</p> <p>количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Тульской области;</p> <p>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</p>
Ресурсное обеспечение программы	-
Сроки реализации программы	2018–2022 годы
Ожидаемые результаты реализации программы	<p>Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Тульской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе</p>

	<p>многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг); обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления Тульской области, общественных организаций Тульской области и 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 Тульской области 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 комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей; увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями)</p>
--	---

Раздел 1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей

В Тульской области система защиты прав потребителей организована в соответствии с Региональным комплексным планом по защите прав потребителей в Тульской области на 2015–2017 годы (далее – план), утвержденным руководителем Управления Роспотребнадзора по Тульской области и первым заместителем Губернатора Тульской области – председателем правительства Тульской области 27 ноября 2014 года.

Данным планом определены основные мероприятия по развитию региональной системы защиты прав потребителей, информированию и просвещению населения по вопросам потребительской культуры,

профилактике и пресечению правонарушений в сфере защиты прав потребителей, кадровому обеспечению защиты прав потребителей.

В рамках плана организовано сотрудничество органов исполнительной власти Тульской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Тульской области, общественных объединений потребителей Тульской области.

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 Тульской области эти функции выполняет Управление Роспотребнадзора по Тульской области (далее – Управление).

Деятельность Управления в области защиты прав потребителей включает в себя контроль и надзор за качеством и безопасностью товаров и услуг, консультирование граждан, просвещение населения и профилактику нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей.

В порядке надзора в 2017 году Управлением проведено 1048 проверок, 12 % из них – в плановом порядке.

В связи с внедрением риск-ориентированного подхода к осуществлению контрольно-надзорной деятельности, а также объявлением «надзорных каникул» для малого предпринимательства изменились объемы и структура плана проверок. В 2017 году в этом сегменте проверки планировались в основном в отношении организаций банковского сектора и страховых компаний.

Кроме того, в 2017 году вступили в силу изменения в Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», предусматривающие дополнительные условия проведения проверок по обращениям потребителей. Основанием для их проведения являются обращения граждан, права которых нарушены, при условии, что такой гражданин обращался за защитой своих нарушенных прав к хозяйствующему субъекту, и его обращение не было рассмотрено либо его требования не были удовлетворены.

При общем снижении количества проверок, и, как следствие, уменьшении административной нагрузки на бизнес, эффективность надзора не снижается. В среднем, при одной проверке, выявлено 4 нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей.

По результатам проверок и административных расследований возбуждено 1175 дел об административных правонарушениях, назначены

административные наказания в виде штрафов на общую сумму порядка 5 млн. рублей.

Одним из направлений надзорной деятельности в 2017 году было осуществление контроля за маркировкой товаров из натурального меха контрольными (идентификационными) знаками (далее – КиЗ). За 2 последних года в отношении 38 хозяйствующих субъектов, реализующих меховые изделия, проведены внеплановые проверки, в ходе которых выявлены нарушения в части реализации меховых товаров без маркировки контрольными (идентификационными) знаками, с нарушением требований к порядку маркировки, а также с отсутствием информации, предусмотренной Техническим регламентом Таможенного Союза «О безопасности продукции легкой промышленности», арестовано 212 изделий на сумму 12,5 млн. рублей.

По результатам проверок виновные привлечены судами к административной ответственности на общую сумму 100 тысяч рублей, конфисковано 28 меховых изделий на сумму более 670 тысяч рублей. В отношении одного субъекта, допустившего реализацию 171 единицы меховых товаров без маркировки КиЗ на сумму 11,6 млн. рублей, материалы дела направлены в правоохранительные органы для решения вопроса о возбуждении уголовного дела.

В течение 2017 года осуществлялся систематический контроль за качеством и безопасностью товаров детского ассортимента и легкой промышленности, в том числе с отбором проб для исследования по показателям безопасности. По итогам проверок из оборота изъято порядка 3500 единиц детской одежды и обуви, не соответствующих требованиям безопасности и маркировки, на общую сумму более 3 млн. рублей. По вопросам качества и безопасности детских товаров в 2017 году организованы 3 тематические «горячие линии», на которые обратилось почти 500 потребителей.

Управлением в рамках судебной защиты граждан дано 96 заключений по судебным делам, связанным с защитой прав потребителей. Подано 86 исков в защиту прав конкретных потребителей, 28 – в защиту интересов неопределенного круга потребителей.

По результатам участия Управления в судебной защите населения судами приняты решения о взыскании в пользу потребителей 16,3 млн. рублей, в том числе компенсация морального вреда составила порядка 411 тыс. рублей.

В 2017 году по вопросам защиты прав потребителей в Управление поступило 2043 письменных обращения граждан (более 40 % от общего количества поступивших обращений).

По телефону «горячей линии» в общественную приемную Управления, в Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» в 2017 году за консультациями обратилось более 12 тысяч граждан. В 5 тысячах случаев потребителям была оказана помощь в составлении претензий в адрес хозяйствующих субъектов, что позволило урегулировать имущественные споры в досудебном порядке и возместить обратившимся денежные средства в сумме 15 млн. рублей.

Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей региона.

Раздел 2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты

Исходя из приоритетов государственной политики в сфере защиты прав потребителей сформулирована цель программы – развитие системы обеспечения прав потребителей, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

Основные задачи программы:

координация деятельности всех участников программы по достижению цели программы;

повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

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

развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;

профилактика и пресечение нарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;

обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

развитие волонтерского движения для вовлечения в активное участие в различных мероприятиях программы;

развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Показатели (индикаторы) достижения цели и решения задач программы

Наименование показателя (индикатора)	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
1. Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Тульской области (единиц)	1,07	1,09	1,20	1,50	1,50
2. Количество муниципальных образований Тульской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (единиц)	16	18	20	22	24
3. Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей 100 тыс. населения Тульской области (единиц)	1270	1290	1310	1325	1340
4. Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Тульской области (единиц)	65	75	80	85	90
5. Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации Тульской области, направленных на повышение потребительской грамотности (единиц)	50	55	60	65	70
6. Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) (процентов)	60	75	85	85	85
7. Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Тульской области (единиц)	250	300	350	400	450

Наименование показателя (индикатора)	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
8. 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 (процентов)	73	77	81	85	87

Основными ожидаемыми результатами реализации программы будут:
развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также региональных общественных организаций по защите прав потребителей);

обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления Тульской области, общественных организаций Тульской области и 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 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 комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций Тульской области и органов местного самоуправления Тульской области по защите прав потребителей, волонтерского движения;

увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями).

Раздел 3. Сроки реализации программы

Программа будет реализовываться в период 2018-2022 годов.

Раздел 4. Характеристика основных мероприятий программы

4.1. Укрепление системы обеспечения прав потребителей в Тульской области		
Краткое описание основного мероприятия:	<p>Мероприятие направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей.</p> <p>В рамках данного основного мероприятия предусматривается оказание содействия органам местного самоуправления Тульской области и общественным объединениям потребителей Тульской области в решении задач по защите прав потребителей, создание системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей, взаимодействие с органами судебной власти в целях постоянной разработки обобщений по актуальным вопросам судебной практики в данной категории дел, а также обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан</p>	
Мероприятия, реализуемые в рамках основного мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители мероприятия
4.1.1. Координация и межведомственное взаимодействие между органами исполнительной власти Тульской области, территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами местного самоуправления Тульской области, общественными объединениями потребителей Тульской области по вопросам защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	<p>Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку;</p> <p>министерство здравоохранения Тульской области;</p> <p>министерство образования Тульской области;</p> <p>министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области;</p> <p>министерство молодежной политики Тульской области;</p> <p>комитет Тульской области по развитию туризма;</p> <p>комитет Тульской области по печати и массовым коммуникациям;</p> <p>государственная жилищная инспекция Тульской области;</p> <p>инспекция Тульской области по государственному архитектурно-строительному надзору;</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию);</p> <p>администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию);</p>

		<p>областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию);</p> <p>региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию);</p> <p>общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)</p>
4.1.2. Обеспечение деятельности Комиссии по вопросам конкуренции, защиты прав потребителей, торговой деятельности и развития малого и среднего предпринимательства при правительстве Тульской области	2018-2022 гг.	Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку
4.1.3. Обеспечение деятельности Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Тульской области	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.1.4. Подготовка предложений о внесении изменений и дополнений в действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	<p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию);</p> <p>комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку;</p> <p>администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию);</p> <p>областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию);</p> <p>региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию);</p> <p>общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)</p>
4.1.5. Участие в подготовке материалов в ежегодный государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации	ежегодно	<p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию);</p> <p>комитет Тульской области по предпринимательству и</p>

		<p>потребительскому рынку; государственная жилищная инспекция Тульской области; инспекция Тульской области по государственному архитектурно-строительному надзору; администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)</p>
4.1.6. Заключение и актуализация соглашений о взаимодействии с заинтересованными организациями по вопросам защиты прав потребителей	2018-2022 гг. (по мере необходимости)	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.1.7. Направление в адрес Управления Роспотребнадзора по Тульской области информации о товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества по обращениям потребителей	2018-2022 гг. по мере поступления обращений	<p>Комитет Тульской области по предпринимательству и потребителскому рынку; администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию); Тульская региональная организация Общероссийской</p>

		общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (по согласованию); Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» (по согласованию)
4.1.8. Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан о нарушении их прав при получении медицинских услуг	на постоянной основе	Министерство здравоохранения Тульской области; Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.1.9. Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан о нарушении их прав при получении жилищно-коммунальных услуг	на постоянной основе	государственная жилищная инспекция Тульской области; Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.1.10. Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан-участников долевого строительства жилья	на постоянной основе	инспекция Тульской области по государственному архитектурно-строительному надзору; Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.1.11. Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан о нарушении их прав при получении финансовых услуг	на постоянной основе	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); Отделение по Тульской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (по согласованию)
4.1.12. Проведение работы в сфере защиты прав потребителей с учетом положений Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2017 года № 2039-р	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); министерство образования Тульской области; администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная

		Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.1.13. Привлечение волонтеров к работе по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); министерство молодежной политики Тульской области
4.1.14. Проведение работы по досудебному урегулированию споров между потребителями и продавцами (исполнителями)	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку
4.1.15. Информирование правительства Тульской области о результатах надзора в сфере защиты прав потребителей и работе с обращениями граждан	1 раз в год	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.1.16. Информирование правительства Тульской области о результатах совместной деятельности по защите прав потребителей	ежеквартально	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей		
Краткое описание основного мероприятия:	Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у населения Тульской области навыков рационального потребительского поведения, создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей	
Мероприятия, реализуемые в рамках основного мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители мероприятия
4.2.1. Организация и обеспечение работы телефонных «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей для консультирования населения Тульской области с доведением информации об их работе через средства массовой информации	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)
4.2.2. Регулярное освещение через средства массовой информации вопросов защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию);

		<p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); комитет Тульской области по печати и массовым коммуникациям; областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)</p>
<p>4.2.3. Организация деятельности по выполнению ежегодных планов работы Управления Роспотребнадзора по Тульской области и государственного учреждения культуры «Тульская областная универсальная научная библиотека» по вопросам, связанным с повышением потребительской грамотности населения Тульской области</p>	2018-2022 гг.	<p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); государственное учреждение культуры «Тульская областная универсальная научная библиотека» (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию)</p>
<p>4.2.4. Организация и проведение просветительских мероприятий среди обучающихся образовательных организаций Тульской области по изучению основ потребительских знаний</p>	2018-2022 гг.	<p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); министерство образования Тульской области; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество</p>

		повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.2.5. Организация приема граждан для проведения консультаций по вопросам защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); ГБУ ТО «МФЦ» (по согласованию); администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.2.6. Проведение просветительских мероприятий и организация приема социально уязвимых категорий потребителей: консультации, подготовка вариантов претензий и исковых заявлений в суды, судебная защита	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); Тульская региональная организация Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (по согласованию); Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» (по согласованию)
4.2.7. Проведение мероприятий, посвященных Всемирному Дню прав потребителей	Ежегодно 15 марта	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); министерство образования Тульской области; комитет Тульской области по предпринимательству и

		<p>потребительскому рынку; комитет Тульской области по печати и массовым коммуникациям; администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)</p>
4.2.8. Проведение комплекса мероприятий, посвященных празднованию 30-летия принятия Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (по отдельному плану)	2022 год	<p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку; администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)</p>
4.2.9. Оказание консультативной и правовой помощи в сфере применения законодательства о защите прав потребителей в рамках «общественной приемной» Управления Роспотребнадзора по Тульской области, Консультационного центра и консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области»	2018-2022 гг.	<p>Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)</p>

4.2.10. Проведение тематических «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей с целью консультирования населения Тульской области с доведением информации об их работе через средства массовой информации	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию), общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.2.11. Участие в проведении ежегодных мероприятий в рамках декады права в регионе, посвященной международному Дню защиты прав человека и годовщине Конституции Российской Федерации	2018-2022 гг.	Уполномоченный по правам человека в Тульской области (по согласованию); Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.2.12. Разработка и распространение информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в наиболее проблемных сферах потребительского рынка	2018-2022 гг.	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)
4.2.13. Организация и проведение пресс-конференций, «круглых столов» по вопросам защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку; администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей»

		(по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.2.14. Организация консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей на территории крупных торговых центров региона	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.2.15. Информирование населения о результатах деятельности в сфере защиты прав потребителей на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Тульской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в рубрике «Школа потребителя»	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)
4.2.16. Обеспечение функционирования групп в социальных сетях по вопросам защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)
4.2.17. Развитие Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (далее - ГИР ЗПП)	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)
4.2.18. Обеспечение функционирования информационных терминалов (киосков) по вопросам защиты прав потребителей для населения	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию)

4.2.19 Организация и проведение мероприятий, приуроченных к Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию)
4.3. Профилактика и пресечение нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей		
Краткое описание основного мероприятия:	Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика таких нарушений. Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с продавцами (исполнителями, изготовителями), работающими на потребительском рынке Тульской области, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, разработки и реализации мер противодействия конкретным правонарушениям и недобросовестным практикам	
Мероприятия, реализуемые в рамках основного мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители мероприятия
4.3.1. Организация и проведение семинаров с предпринимателями по вопросам изучения основ предпринимательской деятельности, защиты прав потребителей, требований технических регламентов Таможенного союза	2018-2022 гг.	Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку; комитет Тульской области по развитию туризма; Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); уполномоченный по защите прав предпринимателей в Тульской области (по согласованию); администрации муниципальных образований Тульской

		области (по согласованию); Тульская торгово-промышленная палата (по согласованию); Тульское региональное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ» (по согласованию)	
4.3.2.	Проведение публичных обсуждений правоприменительной практики при осуществлении контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей	2018-2022 гг. ежеквартально	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку
4.3.3	Принятие мер административного воздействия по информации, поступающей из органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления Тульской области, федеральных органов исполнительной власти, общественных объединений и организаций	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.3.4.	Информирование предпринимательского сообщества о требованиях законодательства в сфере защиты прав потребителей в рубрике «Школа предпринимателя» на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Тульской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.3.5.	Проведение Дней открытых дверей для предпринимателей	2018-2022 гг. ежеквартально	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку; уполномоченный по защите прав предпринимателей в Тульской области (по согласованию)
4.4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
Краткое описание основного мероприятия:	Основное мероприятие направлено на оценку ситуации на потребительском рынке Тульской области, состояния системы защиты прав потребителей, включая проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в регионе		

Мероприятия, реализуемые в рамках основного мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители мероприятия
4.4.1. Оценка состояния системы защиты прав потребителей в регионе посредством проведения мониторинга	2018–2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию)
4.4.2. Анализ состояния потребительского рынка региона, в части развития торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения	2018-2022 гг.	Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку
4.4.3. Проведение социологических опросов (анкетирования) среди населения, хозяйствующих субъектов, касающихся защиты прав потребителей, с последующим размещением итоговых материалов на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора по Тульской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области», общественных организаций Тульской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тульской области» (по согласованию); государственное учреждение культуры «Тульская областная универсальная научная библиотека» (по согласованию); областная общественная организация «Тульское общество потребителей» (по согласованию); региональная общественная организация «Общество повышения грамотности и защиты прав страхователей» (по согласованию); общественная организация «Тульская областная Ассоциация защиты прав потребителей» (по согласованию); Тульская региональная организация Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (по согласованию); Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» (по согласованию)
4.5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей		
Краткое описание основного мероприятия:	Важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей. В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов, осуществляющих профессиональную деятельность в системе органов в сфере защиты прав потребителей, а также обмен опытом с учетом складывающейся правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей	

Мероприятия, реализуемые в рамках основного мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители мероприятия
4.5.1. Организация консультирования и проведение семинаров для специалистов муниципальных образований Тульской области по вопросам защиты прав потребителей	2018-2022 гг.	Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку; Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); администрации муниципальных образований Тульской области (по согласованию)
4.5.2. Проведение ежегодного открытого областного конкурса среди субъектов малого и среднего предпринимательства «Бизнес-Триумф»	2018-2022 гг.	Комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку
4.5.3. Участие в работе регионального этапа Всероссийского конкурса «100 лучших товаров России», проводимого Тульской торгово-промышленной палатой и ФБУ «Тульский ЦСМ»	2018-2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Тульской области (по согласованию); комитет Тульской области по предпринимательству и потребительскому рынку

Раздел 5. Информация по ресурсному обеспечению программы

Ресурсное обеспечение программы не предусмотрено.

Раздел 6. Методика оценки эффективности программы

Эффективность программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей и основных мероприятий.

I. Степень достижения целевых показателей программы осуществляется по формулам.

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

$$Э_{п} = ИД_{п}/ИЦ_{п}$$

где

$Э_{п}$ – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

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

$ИЦ_{п}$ – 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:

$$Э_{п} = ИЦ_{п} / ИД_{п}$$

где

$Э_{п}$ – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

$ИЦ_{п}$ – целевое значение показателя, утвержденного программой;

$ИД_{п}$ – 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:

$$\text{Э}_0 = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Э}_{pi}}{n}$$

где

Э_0 – суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы;

Э_n – 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.

II. Степень реализации основных мероприятий оценивается как доля основных мероприятий, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

$$\text{СРом} = \text{Мв} / \text{М},$$

где

СРом – степень реализации основных мероприятий;

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

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

Основное мероприятие считается 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.

III. Уровень реализации программы в целом оценивается по формуле:

$$УР_{пр} = Э_0 * 0,6 + СР_{ом} * 0,4$$

Уровень реализации программы в отчетном году признается высоким – если $УР_{пр}$ составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации программы в отчетном году признается удовлетворительным – если $УР_{пр}$ составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации программы в отчетном году признается низким – если $УР_{пр}$ составляет менее 0,65.
