ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Курск

**Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021 - 2025 годы»**

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по разработке региональных программ, направленных на создание условий для реализации потребителями своих прав, в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, Администрация Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Программу «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021-2025 года» (далее – Программа).

2. Соисполнителям и участникам Программы, ответственным за реализацию мероприятий и принятие мер по достижению целевых показателей Программы:

2.1.Организовать работу по своевременному выполнению мероприятий Программы в соответствии с установленными сроками.

2.2. Представлять ежегодно, в срок до 25 января года, следующего за отчетным, в комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области отчет о ходе выполнения мероприятий и фактических достигнутых целевых показателях Программы для обобщения.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 года.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Курской области В.Ю. Берзина.

Губернатор

Курской области Р.В. Старовойт

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации Курской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**Программа**

**«Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021 - 2025 годы»**

**I. Паспорт программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021 - 2025 годы»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Программы | Программа «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021 - 2025 годы» (далее - Программа) |
| Ответственный исполнитель Программы | Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области |
| Соисполнитель Программы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области |
| Участники Программы | Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области  |
| Комитет образования и науки Курской области |
| Комитет здравоохранения Курской области |
| Управление ветеринарии Курской области |
| Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области» (по согласованию)  |
| Государственная жилищная инспекция Курской области (по согласованию) |
| Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области (по согласованию) |
| Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (по согласованию) |
| Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (по согласованию) |
| Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям (по согласованию) |
| Областное бюджетное учреждение «Курский центр контроля качества»  |
| Автономное учреждение Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» |
| Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей» (по согласованию)  |
| Органы местного самоуправления |
| Цель Программы | Развитие системы обеспечения прав потребителей в Курской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты |
| Основные задачи Программы | Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей |
|  | Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей |
| Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей  |
| Систематическая оценка состояния системы защиты прав потребителей  |
| Целевые показатели Программы | Количество муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей |
| Количество просветительских мероприятий и информаций в сфере защиты прав потребителей для населения, в том числе публикаций в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.) |
| Количество консультаций, оказанных на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей  |
| Количество консультаций, оказанных потребителям с составлением документов, способствующих защите их прав (претензия, исковое заявление, проекты обращений в органы надзора)  |
| Количество проведенных тематических мероприятий по вопросам защиты прав потребителей («круглые столы», дни открытых дверей, олимпиады, семинары, лекции и т.п.), в том числе приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей  |
| Количество контрольных мероприятий, проводимых в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, направленных на защиту прав потребителей |
| Доля исполненных в срок предписаний об устранении нарушений от общего количества предписаний, которые должны быть исполнены в отчетном периоде |
| Количество проб продукции, отобранных при мониторинге качества и безопасности пищевых продуктов  |
| Срок реализации Программы | 2021-2025 годы |
| Ресурсное обеспечение Программы | Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников Программы  |
| Ожидаемые результаты реализации Программы | Обеспечение эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций для обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей |
| Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты  |
| Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения количества мероприятий информационно-просветительского характера |
| 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 органов местного самоуправления и общественных организаций по защите прав потребителей |
| Поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги) |
| Увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями)  |
| Обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей  |

**II. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей в Курской области**

Одной из основных задач социально-экономического развития Курской области является создание условий для повышения качества жизни населения и обеспечения защиты прав потребителей.

В целях объединения всех заинтересованных государственных органов федерального и регионального уровней, муниципальной власти и общественных организаций на достойную защиту прав потребителей в различных сферах жизнедеятельности человека, в Курской области действует План совместных мероприятий на 2018-2020 годы (далее – План), утвержденный распоряжением Губернатора Курской области от 20.04.2018 года №104-рг.

План предусматривает реализацию мероприятий, направленных на защиту прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, потребительского рынка, здравоохранения, образования, финансовых услуг.

Отчет о выполнении Плана представляется Губернатору Курской области 2 раза в год по полугодиям. Результаты реализации Плана размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Всего в 2019 году обратились в различные структуры по защите прав потребителей, в том числе через многофункциональные центры, около 25 тысяч человек.

70% обращений связано с нарушением прав потребителей в системе жилищно-коммунального хозяйства: правомерности выбора управляющих компаний, начисления платы за услуги ЖКХ, создания товариществ собственников жилья, ремонта многоквартирных домов и т.д. При необходимости проверка жалоб проводилась с выездом на места проживания заявителей. По результатам рассмотрения обращений за нарушения прав потребителей 120 юридических и должностных лиц оштрафованы на сумму около 11 млн. рублей. Жителям области в результате перерасчетов за оплату услуг ЖКХ возвращено около 1 млн. рублей.

Более 3 тысяч обращений поступило от потребителей услуг торговли по вопросам продажи некачественного товара, с истекшим сроком реализации, оказания финансовых, бытовых услуг с нарушением прав потребителей. Для восстановления нарушенных прав граждан в течение года проведено около 200 товароведческих экспертиз.

Анализ практики защиты прав потребителей показывает, что 98% обращений удовлетворены в досудебном порядке. Около 100 исков рассмотрены в судах в связи отказом исполнителей работ и услуг в возврате стоимости некачественного товара, замене на товар надлежащего качества, устранении недостатков выполненных работ и услуг, возмещении морального вреда. Около 80% поданных исков судами удовлетворены в пользу потребителей.

Пресечению негативных проявлений в потребительских сферах способствовал государственный контроль и надзор, проводимый в основном по жалобам граждан. Всего проведено около 5 тысяч проверок хозяйствующих субъектов, установлено более 50% нарушений. Снято с реализации более 1300 партий некачественной продукции на сумму 2,1 млн. рублей, нарушители оштрафованы на сумму около 6 млн. рублей. Принимались меры по обеспечению алкогольного рынка качественной продукцией и недопущению оборота суррогатов и фальсификатов. В 2019 году пресечена деятельность 5 нелегальных цехов и 17 складов, изъято более 500 тысяч литров спиртосодержащей продукции на сумму более 100 млн. рублей, возбуждено 41 уголовное дело.

С целью подтверждения качества лекарственных препаратов в медицинских организациях и учреждениях проводились лабораторные испытания, по результатам которых, все отобранные образцы лекарств признаны качественными.

Проводились проверки качества и полноты отпуска автомобильного топлива, нарушений установленных требований не выявлено.

Продолжалась работа по обеспечению потребителей качественными и безопасными продуктами питания, а также по формированию спроса населения на продукцию местных товаропроизводителей. С этой целью в торговых сетях проводились дегустации, конференции, смотры качества с активным участием покупателей. За год таких мероприятий проведено более 800.

В целях повышения уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров и услуг проводились профилактические мероприятия в виде зональных семинаров, конференций, сходов граждан, где слушатели знакомились с действующими нормами и правилами в сфере ведения бизнеса, требованиями правил обслуживания покупателей, обязанностями при рассмотрении обращений потребителей и мерами ответственности за нарушения.

Особое внимание уделялось повышению правовой грамотности подрастающего поколения, студентов, старшеклассников, для чего в образовательных учреждениях проводились олимпиады, конкурсы, лекции по вопросам правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Во исполнение пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного Совета Российской Федерации от 27 мая 2017 г. № ПР-1004 ГС, и в целях обеспечения межведомственного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей, постановлением Губернатора Курской области от 08.09.2017 года №268-пг действующий Межведомственный Совет Курской области по предметам совместного ведения (далее - Межведомственный Совет) наделен дополнительными полномочиями по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей (не реже одного раза в полугодие). Определен координатор работы по подготовке вопросов по данному направлению на заседания Межведомственного Совета - комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области. Состав Межведомственного Совета дополнен представителями заинтересованных структур.

С 4 квартала 2017 года на регулярной основе на заседаниях Межведомственного Совета рассматриваются вопросы, касающиеся защиты прав потребителей в различных сферах:

- «О состоянии работы по обеспечению прав потребителей на качество и безопасность товаров на потребительском рынке Курской области»;

- «Об обеспечении прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг»;

- «Об актуальных вопросах повышения финансовой грамотности населения Курской области и обеспечения эффективной защиты прав потребителей финансовых услуг»;

- «О мерах по обеспечению прав потребителей на качество и безопасность автомобильного топлива и мазута»;

- «О принимаемых мерах по предупреждению нарушений действующего законодательства в сфере оборота лекарственных средств».

Во исполнение Закона РФ от 18 марта 2019 года № 38-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и в целях совершенствования государственной политики в сфере защиты прав потребителей на 2019 год были определены приоритетные направления работы, в том числе оказание содействия органам местного самоуправления в осуществлении ими защиты прав потребителей, для чего со специалистами муниципальных образований систематически проводятся образовательно-организационные мероприятия в виде семинарских занятий, обеспечения методическими рекомендациями по разработке и реализации муниципальных программ.

В результате, в трех районах области (Конышевский, Большесолдатский и Черемисиновский) утверждены муниципальные Программы по защите прав потребителей, аналогичная работа в настоящее время ведется и в других районах.

Полномочия по защите прав потребителей реализуются в большинстве органов местного самоуправления, за исключением Щигровского, Фатежского, Золотухинского районов и г. Железногорска, где рассмотрением обращений потребителей занимаются территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Курской области.

Для повышения уровня доступности информации о правах потребителей и механизма их защиты в Курской области принимаются меры по развитию сети консультационных пунктов для оказания населению бесплатной консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей на базе многофункциональных центров представления государственных и муниципальных услуг.

С этой целью специалистами Управления Роспотребнадзора по Курской области совместно с комитетом промышленности, торговли и предпринимательства Курской области проведены семинары для сотрудников АУ КО «МФЦ» по вопросам реализации законодательства о защите прав потребителей, а также введены в практику мероприятия по обмену опытом в виде оказания консультаций гражданам по вопросам защиты прав потребителей непосредственно на базе многофункционального центра с участием его сотрудников.

Немаловажную роль в деле защиты прав потребителей играют общественные организации, которые Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» наделены весомыми полномочиями в части осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей.

На территории Курской области осуществляют деятельность по защите прав потребителей 4 общественных организации. Кроме того, более 10 организаций занимаются защитой прав в отдельных конкретных сферах (ЖКХ, автолюбители, юридическая помощь, семейное право, социальная поддержка и др.). Наибольшую активность в работе проявляет Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей».

Так, за 2019 год ею рассмотрено 160 устных заявлений по фактам нарушений прав потребителей, в результате все претензии удовлетворены предпринимателями в добровольном порядке.

По письменным заявлениям 42 потребителям оказана помощь в составлении претензии. Всего возвращено потребителям за некачественные товары 1300 тыс. рублей.

Рассмотрено 36 жалоб потребителей на нарушения правил торговли по фактам отсутствия ценников на товарах, ненадлежащей выкладки товаров, грубого отношения к потребителям. Во всех случаях продавцы предупреждены о необходимости соблюдать действующие нормы и требования, Управление Роспотребнадзора по Курской области проинформировано по принадлежности.

В суде рассмотрено 3 исковых заявления, по которым вынесены решения в пользу потребителей на общую сумму 90 тыс. рублей.

С участием общественной организации проведены сравнительные смотры качества продовольственных товаров: колбасных изделий, молока пастеризованного питьевого, сосисок «Молочных», мороженого, рыбной продукции, реализуемой в торговых предприятиях города Курска, председатель общественной организации входит в состав жюри областного смотра-конкурса «Покупаем Курское».

В тоже время остается немало нерешенных вопросов правового, организационного и социального характера.

В данной ситуации наиболее эффективным методом в реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход, что позволит повысить защищенность граждан в сфере потребительских услуг, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей.

**III. Основные меры правового регулирования, направленные на достижение целей и (или) конечных результатов Программы.**

Правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем (гражданином), имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем), с другой стороны.

Принятия дополнительных нормативных правовых актов для достижения целей реализации Программы не требуется.

**IV. Состав Программы**

В состав Программы включены основные мероприятия, которые отражены в плане мероприятий Программы (приложение №1).

**V. Ожидаемые результаты реализации Программы**

Сведения о показателях (индикаторах) Программы и их значениях, методика их расчета приведены в приложении №2.

 Приложение № 1

 к программе «Обеспечение прав

 потребителей в Курской области

 на 2021-2025 годы»

П Л А Н

мероприятий по реализации программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021-2025 годы»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный исполнитель | Ожидаемые результаты |
| Задача №1:  Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей.  |
| 1. | Обеспечение межведомственного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей органов государственной власти, органов местного самоуправления Курской области, государственных и муниципальных учреждений, общественных организаций, производителей товаров и услуг, в том числе в рамках реализации комплексных планов, программ, решений Межведомственного Совета Курской области по предметам совместного ведения, Консультативного Совета по защите прав потребителей в Курской области. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области; Комитет образования и науки Курской области; Комитет здравоохранения Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;Государственная жилищная инспекция Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям;Автономное учреждение Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей»;Органы местного самоуправления | Обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счетвзаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений, обеспечение комплексного подхода к защите правпотребителей. |
| 2. | Оказание содействия органам местного самоуправления, общественным организациям, субъектам хозяйственной деятельности в решении задач по защите прав потребителей. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области | Повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей |
| 3. | Работа Консультативного Совета по защите прав потребителей в Курской области. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области | Координация деятельности всех участников по достижению цели |
| 4. | Предоставление практической помощи населению в составлениипретензионных обращений для досудебного разбирательства, исковых заявлений для обращений в суд,обращений в контрольно-надзорные органы. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области; Комитет образования и науки Курской области; Комитет здравоохранения Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;Государственная жилищная инспекция Курской области (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям;Автономное учреждение Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей»;Органы местного самоуправления | Восстановление нарушенных прав потребителей |
| 5. | Проведение социологических опросов среди потребителей, представителей организаций потребительского рынка Курской области по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, размещение информационных материалов по их результатам в средствах массовой информации. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области; Комитет образования и науки Курской области; Комитет здравоохранения Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;Государственная жилищная инспекция Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям;Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей»;Органы местного самоуправления | Повышение уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей у населения |
| Задача № 2: Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей. |
| 1. | Проведение «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей. Устное консультирование граждан, изготовителей, продавцов, исполнителей услуг по вопросам защиты прав потребителей. Рассмотрение устных и письменных обращений граждан в соответствии с компетенцией. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Государственная жилищная инспекция Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу;Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области;Комитет образования и науки Курской области;Комитет жилищно -коммунального хозяйства и ТЭК Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей»;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям; Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области» | Повышение уровня доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий |
| 2. | Проведение просветительских мероприятий (классные часы, круглые столы, уроки финансовой грамотности, семинары, олимпиады и другие мероприятия), направленных на распространение среди школьников и студентов правовых знаний в сфере защиты прав потребителей. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет образования и науки Курской области; Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу; Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области; Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»  | Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством РФ |
| 3. | Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества и др. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области;Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу |  |
| 4. | Освещение результатов проводимых мероприятий в сфере защиты прав потребителей в СМИ | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области; Комитет образования и науки Курской области; Комитет здравоохранения Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;Государственная жилищная инспекция Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям;Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей»;Органы местного самоуправления |  |
| 5. | Развитие сети консультационных пунктов для оказания населению бесплатной консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области;Автономное учреждение Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» | Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения. |
| Задача № 3: Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей |
| 1. | Реализация комплекса мер, направленных на выявление и пресечение негативных тенденций в различных сферах потребительского рынка при проведении государственного надзора и контроля по соблюдению хозяйствующими субъектами, гражданами обязательных требований действующего законодательства по обеспечению качества и безопасности товаров (работ, услуг) и соблюдением лицензионных требований на территории Курской области. | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Комитет здравоохранения Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Государственная жилищная инспекция Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям ;Органы местного самоуправления | Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей |
| 2. | Информирование органов государственной власти Курской области, органов местного самоуправления о результатах контроля за состоянием потребительского рынка | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Государственная жилищная инспекция Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям  | Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг |
| 3. | Информирование изготовителей (продавцов, исполнителей) о нарушениях законодательства при производстве и реализации товаров и услуг | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Комитет промышленности, торговли ипредпринимательства Курской области;Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области; Комитет здравоохранения Курской области;Управление ветеринарии Курской области;Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;Государственная жилищная инспекция Курской области; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Территориальный отдел (инспекция) по Курской области Центрального межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям;Курская региональная общественная организация «Защитник прав потребителей»;Органы местного самоуправления | Снижение правонарушений на потребительском рынке |
| 4. | Организация и проведение межведомственных зональных семинаров и конференций для продавцов и исполнителей работ и услуг, представителей хозяйствующих субъектов малого и среднего предпринимательств. Проведение публичных обсуждений по правоприменительной практике в рамках Дня открытых дверей для предпринимателей | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области;комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области;Отделение по Курской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу | Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке |
| 5. | Проведение профилактических мероприятий, направленных на предотвращение нарушений обязательных требований в сфере оборота пищевой продукции, в том числе путем:- организации ежегодного областного смотра – конкурса «Покупаем Курское»;- активизации Системы добровольной сертификации «Курское качество»; - проведения сравнительных смотров качества продуктов питания; - размещения информации о результатах проводимой работы на официальных сайтах участников Программы, в СМИ  | 2021-2025 | Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям; управление ветеринарии Курской области; Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области; Областное бюджетное учреждение «Курский центр контроля качества»; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области; Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»;органы местного самоуправления | Повышение уровня правовой грамотности, предотвращение нарушений прав потребителей |
| 6. | Контроль за работой на территории Курской области субъектов обращения лекарственных средств в информационной системе мониторинга движения лекарственных прекпаратов для медицинского применения (ИС МДЛП) | 2021-2025 | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области | Обеспечение эффективного контроля качества лекарственных препаратов, находящихся в обращении, и пресечение обращения фальсифицированных контрафактных лекарственных препаратов |
| 7. | Проведение контрольно-надзорных мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства РФ в сфере здравоохранения | 2021-2025 | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Комитет здравоохранения Курской области | Снижение количества нарушений в сфере здравоохранения |
| 8. | Проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушения обязательных требований в сфере здравоохранения, обобщение практики государственного контроля и надзора в сфере здравоохранения путем размещения информации на официальном сайте Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области | 2021-2025 | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области | Повышение уровня правовой грамотности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей |
| Задача №4: Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. |
| 1. | Обеспечение проведения мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения, пресечение фактов производства и оборота фальсифицированной, контрафактной продукции на территории Курской области | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области;Комитет промышленности, торговли и предпринимательства Курской области; Комитет здравоохранения Курской области; управление ветеринарии Курской области; территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Курской области;Управление федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Орловской и Курской областям  | Создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг |
| 2. | Оперативный обмен информацией с территориальными управлениями Роспотребнадзора регионов России | 2021-2025 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области | Повышение уровня защищенности потребителей от действия недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей |

 Приложение № 2

 к программе «Обеспечение прав

потребителей в Курской области

 на 2021-2025 годы»

Сведения о показателях (индикаторах) программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021-2025 годы» и их значениях

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя (индикатора) | Единица измерения | Целевые значения показателей (индикаторов) |
| 2020 |  |
| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025(целевое значение к окончанию реализации региональной программы) |
| Цель Программы: Развитие системы обеспечения прав потребителей в Курской области |
| Задача №1:  Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей.  |
| 1. | Количество муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей | ед. | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 |
| 2. | Количество просветительских мероприятий и информаций в сфере защиты прав потребителей для населения, в том числе публикаций в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.) | ед. | 580 | 665 | 710 | 740 | 780 | 830 |
| Задача № 2: Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей. |
| 3.  | Количество консультаций, оказанных на личном приеме, по телефону, электронной почте с разъяснением принципов самозащиты потребителей | ед. | 129000 | 129100 | 129200 | 129300 | 129400 | 129600 |
| 4. | Количество консультаций, оказанных потребителям с составлением документов, способствующих защите их прав (претензия, исковое заявление, проекты обращений в органы надзора) | ед. | 6500 | 6700 | 7000 | 7100 | 7200 | 7400 |
| Задача № 3: Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей |
| 5. | Количество проведенных тематических мероприятий по вопросам защиты прав потребителей («круглые столы», дни открытых дверей, олимпиады, лекции и семинары и т.п.), в том числе приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей. | ед. | 710 | 734 | 770 | 785 | 800 | 820 |
| Задача №4: Систематическая оценка состояния системы защиты прав потребителей. |
| 6. | Количество контрольных мероприятий, проводимых в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, направленных на защиту прав потребителей. | ед. | 668 | 730 | 780 | 800 | 820 | 840 |
| 7. | Доля исполненных в срок предписаний об устранении нарушений от общего количества документов, которые должны быть исполнены в отчетном периоде. | % | 90 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 |
| 8. | Количество проб продукции, отобранных при мониторинге качества и безопасности пищевых продуктов. | тыс. | 7,5 | 8,0 | 8,1 | 8,2 | 8,3 | 8,5 |

МЕТОДИКА

расчета целевых показателей (индикаторов) реализации программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области» на 2021-2025 годы

Индикаторы 1, 2, 3, 4, 5, 6,8 подтверждаются фактическими данными мониторинга реализации мероприятий программы.

Индикатор 7 определяется по формуле:

Dp =Pf /So x100, где:

Dp - доля исполненных в срок предписаний об устранении нарушений от общего количества предписаний, которые должны быть исполнены в отчетном периоде, %;

Pf – фактическое количество исполненных в отчетном периоде предписаний из числа тех, которые должны были быть исполнены в отчетном периоде ед.;

So – общее количество предписаний по выявленным нарушениям, которые должны были быть исполнены в отчетном периоде ед.