



**ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ  
ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

153000, Иваново, пл. Революции, д.2/1 тел. (4932) 32-73-48, факс (4932) 30-89-66, e-mail derit@ivanovoobl.ru

**ПРИКАЗ**

«30» мая 2018

№ 42-п

**Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в  
Ивановской области на период с 2018 по 2021 годы»**

В соответствии с п. 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18.04.2017 года, в целях развития системы защиты прав потребителей в Ивановской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и создание необходимых условий для их эффективной защиты, приказываю:

1. Утвердить программу «Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 годы» (далее – Программа) (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Член Правительства  
Ивановской области –  
директор Департамента**

  
**Л.С. Бадак**

Приложение к приказу  
Департамента экономического  
развития и торговли  
Ивановской области

от 30.05.2018 № 42-п

**Программа «Обеспечение прав потребителей в Ивановской области  
на период 2018-2021 годы»**

**Раздел 1. Паспорт программы «Обеспечение прав потребителей  
в Ивановской области на период с 2018-2021 годы»**

Наименование Программы		«Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2018 по 2021 годы» (далее – Программа)
Разработчик программы		Департамент экономического развития и торговли Ивановской области
Участники программы		- Департамент экономического развития и торговли Ивановской области совместно с исполнительными органами государственной власти Ивановской области, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, с органами местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области (по согласованию)
Цель Программы		Развитие системы обеспечения прав потребителей в Ивановской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи Программы		- координация деятельности всех участников по достижению цели Программы; - повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения

		<p>навыков рационального потребительского поведения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей;</li> <li>- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;</li> <li>- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;</li> <li>- содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;</li> <li>- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;</li> <li>- обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей</li> </ul>
Целевые показатели Программы		<ul style="list-style-type: none"> <li>- количество общественных объединений по защите прав потребителей и иных организаций, занимающихся вопросами прав потребителей;</li> <li>- количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;</li> <li>- количество мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей;</li> <li>- количество публикаций в средствах массовой информации материалов по потребительской тематике</li> </ul>
Сроки реализации Программы		2018 - 2021 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы		<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение эффективного функционирования системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных</li> </ul>

	<p>организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;</li> <li>- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;</li> <li>- уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;</li> <li>- повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей</li> </ul>
--	---

## **Раздел 2. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей**

Одной из основных задач социально-экономического развития Ивановской области является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

В Ивановской области после принятия распоряжения Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области на 2016 - 2019 годы» (далее - План мероприятий) в целом сформирована достаточно гибкая и разветвленная система защиты прав потребителей. Структуры, составляющие систему, осуществляют весь комплекс работ по реализации защиты прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях.

За этот период удалось не только создать региональную систему защиты прав потребителей, но и обеспечить взаимодействие отдельных ее элементов в соответствии с возложенными на них полномочиями. Анализ организации

защиты прав потребителей в регионе свидетельствует о переходе ее в настоящее время на новый качественный уровень.

В Ивановской области осуществляют свою деятельность 9 объединений по защите прав потребителей:

1. Ивановская областная общественная организация по защите прав потребителей;

2. Ивановская региональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей»;

3. Ивановская региональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей собственников жилья»;

4. Ивановская региональная общественная организация защиты прав потребителей «Союз потребителей Ивановской области»;

5. Ивановская региональная общественная организация защиты прав потребителей в сфере банковских и страховых услуг «Партнер»;

6. Ивановская областная общественная организация «Региональный центр защиты прав потребителей»;

7. Ивановская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Потребитель»;

8. Ивановская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Советник»;

9. Общественная организация по защите прав потребителей в городском округе Вичуга Ивановской области.

Взаимодействие с исполнительными органами государственной власти осуществляется в рамках обучения персонала действующему законодательству о защите прав потребителей, содействия потребителям в защите их потребительских прав, совместного проведения «горячих» линий, «круглых столов», совместного рассмотрения жалоб и обращений граждан, обмена информацией по защите прав потребителей, совместного приема потребителей, обратившихся по вопросам защиты своих потребительских прав. Кроме того, Ивановская областная общественная организация по защите прав потребителей в настоящий период внедрила в свою практику оказание услуг:

- «скорая помощь потребителю» (круглосуточная консультационная помощь),

- «профессиональный потребитель» (оказание помощи в приобретении товара (работы, услуги).

Развивается конструктивное взаимодействие всех ветвей системы защиты прав потребителей. В числе основных направлений деятельности - меры по реализации прав потребителей на просвещение. Ежегодно проводятся мероприятия в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей. Средства массовой информации большое внимание уделяют просвещению населения в сфере защиты прав потребителей.

Успешная реализация потребительской политики в различных аспектах стала возможной в результате разработки и исполнения Плана мероприятий по защите прав потребителей, но в то же время, остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального

характера. Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, долевого участия в строительстве, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг, реформирование жилищно-коммунальной сферы и другие трансформации не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Ориентация системы защиты прав потребителей на обеспечение законных интересов конкретного человека, оправданная на стадии накопления опыта в реализации потребительского законодательства, малоэффективна, поскольку затраты на обеспечение такой защиты и ее результаты несоизмеримы. Необходимы поиск и применение новых подходов на основе баланса между активной и адресной защитой прав потребителей и обеспечением условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке.

Построение правового государства требует не только формирования соответствующей законодательной основы, но и обеспечения адекватного поведения людей, что, в свою очередь, предполагает знание населением своих законных потребительских прав и обязанностей. Информационно-просветительская работа становится одним из основных элементов потребительской политики и должна включать: пропаганду правовых знаний через средства массовой информации; издание специальной и популярной литературы; максимально возможное вовлечение в образовательный процесс различных групп потребителей. Особое внимание должно быть уделено социально незащищенным, малообеспеченным, проживающим в отдаленных районах и в сельской местности потребителям, организации системного обучения обучающихся в образовательных организациях на условиях его непрерывности и преемственности с приоритетом обучения основам потребительских знаний в общеобразовательных организациях, обучению предпринимателей, поддержке общественного движения потребителей. В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определенные навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

Для обеспечения действенности государственной потребительской политики требуется поддержание старых и разработка новых организационных подходов, объединение усилий исполнительных органов государственной власти Ивановской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, обществ потребителей и других заинтересованных структур.

Решение выше обозначенных проблем и задач в определенной степени возможно в рамках реализации региональной Программы по обеспечению прав потребителей. Отличительной особенностью настоящей Программы является ее комплексный подход к осуществлению поставленных целей государственной

поддержки потребителей, что позволяет максимально интегрировать интересы и возможности всех структур в Ивановской области, занимающихся защитой прав потребителей, и в конечном итоге существенно влияет на улучшение социально-экономической ситуации в регионе.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Программой, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности на территории области.

### **Раздел 3. Цели, задачи и показатели, основные ожидаемые конечные результаты программы**

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

#### 3.2. Основные задачи программы:

- координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;
- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей;
- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей.

#### 3.3. Ожидаемыми результатами Программы являются:

- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения 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;

- уменьшение 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.

#### **Раздел 4. Ресурсное обеспечение Программы**

Мероприятия, реализация которых предусмотрена в рамках настоящей Программы, не требует выделения средств бюджета Ивановской области.

#### **Раздел 5. Оценка эффективности реализации Программы**

Эффективность Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей Программы и основных мероприятиях Программы.

Эффективность реализации Программы будет ежегодно оцениваться на основании следующих целевых показателей:

Сведения  
о целевых показателях Программы и их значениях

Таблица 1

Наименование целевого показателя	Единица измерения	Значения показателей			
		2018	2019	2020	2021
Количество общественных объединений по защите прав потребителей и иных организаций, занимающихся вопросами прав потребителей;	ед.	9	9	9	9
Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	ед.	4000	4100	4200	4300
Количество мероприятий,	ед.	10	11	12	13



направленных на повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей					
Количество публикаций в печатных изданиях и в средствах массовой информации материалов по потребительской тематике	ед.	700	720	750	780

Информация о достигнутых результатах реализации Программы по итогам года размещается на официальном сайте Департамента экономического развития и торговли Ивановской области.

Мероприятиями Программы определен круг ее участников, которые несут ответственность за исполнение мероприятий.

Участники Программы в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в Департамент экономического развития и торговли Ивановской области отчет о достигнутых за истекший период результатах.

### Перечень Программы мероприятий

Таблица 2

№ п/п	Содержание мероприятия	Срок исполнения мероприятий*	Исполнитель мероприятия	Ожидаемые результаты
1.	Проведение заседаний межведомственного совета по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области	1 раз в полугодие	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области (далее – Департамент)	Усиление взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ивановской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области, органами местного

				самоуправления муниципальных образований Ивановской области, общественными организациями по защите прав потребителей
2.	Участие в реализации мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования	2018-2021	Органы местного самоуправления Ивановской области (далее – органы местного самоуправления)	Совершенствование системы защиты прав потребителей
3.	Проведение образовательно-просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей (семинаров, лекций, и др.)	2018-2021	Департамент совместно с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления (по согласованию), общественными организациями по защите прав потребителей	Повышение уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения
4.	Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний, рабочих групп, иных мероприятий, направленных на выработку комплексных подходов к	2018-2021	Департамент совместно с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления (по согласованию),	Совершенствование системы защиты прав потребителей

	решению задач, связанных с обеспечением прав потребителей в Ивановской области, в том числе с участием хозяйствующих субъектов		общественными организациями по защите прав потребителей	
5.	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей		Департамент совместно с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления (по согласованию), общественными организациями по защите прав потребителей	Выявление ключевых проблем и разработка предложений по совершенствованию системы защиты прав потребителей
6.	Выполнение плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области, утвержденного распоряжением Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в	2018-2019	Исполнители Плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области, утвержденного распоряжением Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в	Совершенствование системы защиты прав потребителей

	Ивановской области на 2016-2019 годы»		Ивановской области на 2016-2019 годы»	
--	---------------------------------------	--	---------------------------------------	--

\*территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, общественные организации по защите прав потребителей осуществляют исполнение мероприятий Программы в соответствии с полномочиями, установленными законодательством Российской Федерации.