**Итоги**

**реализации государственной политики в сфере защиты**

**прав потребителей в Чувашской Республике**

**за 2019 год**

1. **О работе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации по реализации региональных программ по защите прав потребителей.**

На территории Чувашской Республики принята и действует подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» (далее – Подпрограмма) государственной программы Чувашской Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики», утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 5 декабря 2018 г. № 496.

Этапы и сроки реализации подпрограммы: 2019 - 2035 годы, в т.ч. 1 этап - 2019 - 2025 годы, 2 этап - 2026 - 2030 годы, 3 этап - 2031 - 2035 годы.

Финансирование Подпрограммы осуществляется за счет республиканского бюджета Чувашской Республики и внебюджетных источников.

Подпрограмма направлена на повышение социально-экономической эффективности потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, создание условий для наиболее полного удовлетворения спроса населения на качественные товары и услуги.

Подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» объединяет пять основных мероприятий:

Основное мероприятие 1. Совершенствование государственной координации и правового регулирования в сфере потребительского рынка, предусматривающее реализацию следующих мероприятий:

Мероприятие 1.1. Совершенствование нормативно-правового обеспечения в сфере потребительского рынка, внесение необходимых изменений в нормативные правовые акты Чувашской Республики;

Мероприятие 1.2. Организация проведения мониторинга розничных цен и представленности социально значимых продовольственных товаров;

Мероприятие 1.3. Организация информационно-аналитического наблюдения за состоянием рынка товаров и услуг на территории Чувашской Республики;

Мероприятие 1.4. Размещение и обновление информационной базы в области торговой деятельности, информации о состоянии и перспективах развития потребительского рынка на официальном сайте Минэкономразвития Чувашии на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Основное мероприятие 2 «Развитие инфраструктуры и оптимальное размещение объектов потребительского рынка и сферы услуг», предусматри-вающее реализацию следующих мероприятий:

Мероприятие 2.1. Обеспечение повышения доступности объектов торговли и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения;

Мероприятие 2.2. Формирование и ведение реестров организаций потребительского рынка, проведение мониторинга обеспеченности населения Чувашской Республики площадью торговых объектов;

Мероприятие 2.3. Разработка и утверждение на муниципальном уровне схем размещения нестационарных торговых объектов с учетом нормативов минимальной обеспеченности населения площадью торговых объектов;

Мероприятие 2.4. Открытие, реконструкция и модернизация объектов потребительского рынка, в том числе в сельской местности.

Основное мероприятие 3 «Развитие конкуренции в сфере потребительского рынка», предусматривающее реализацию следующих мероприятий:

Мероприятие 3.1. Организация и проведение выставок, ярмарок товаров и услуг;

Мероприятие 3.2. Проведение экспертизы качества предоставляемых услуг в сфере торговли и общественного питания;

Мероприятие 3.3. Организация акций по снижению цен на объектах потребительского рынка.

Мероприятие 3.4. Расширение сети объектов потребительского рынка с экологически чистой и безопасной продукцией.

Основное мероприятие 4 «Развитие кадрового потенциала»:

Мероприятие 4.1. Организация семинаров, круглых столов, совещаний, форумов и иных мероприятий, направленных на повышение профессионализма работников сферы потребительского рынка;

Мероприятие 4.2. Организация участия специалистов сферы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения в международных, всероссийских и региональных конкурсах, смотрах профессионального мастерства;

Мероприятие 4.3. Организация межрегиональных, республиканских фестивалей и конкурсов среди работников и организаций сферы потребительского рынка и услуг.

Основное мероприятие 5 «Развитие эффективной и доступной системы защиты прав потребителей»:

Мероприятие 5.1. Организация информационно-просветительской деятельности в области защиты прав потребителей посредством печати, на радио, телевидении, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Мероприятие 5.2. Организация деятельности Координационного совета по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики;

Мероприятие 5.3. Организация правовой помощи, в сфере защиты прав потребителей гражданам в органах местного самоуправления, общественных объединениях потребителей;

Мероприятие 5.4. Организация и проведение совещаний, конференций, форумов, круглых столов и иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.5. Проведение образовательно-организационных мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей на базе учебных, библиотечных учреждений, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и др.;

Мероприятие 5.6. Создание и обеспечение работы единого Интернет-ресурса Чувашской Республики «Защита прав потребителей», специальных разделов «Защита прав потребителей» на сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, предусматривающие формы обратной связи (в том числе, в форме виртуальных приемных, Интернет-форумов);

Мероприятие 5.7. Формирование и ведение базы данных о недобросовестных производителях и продавцах;

Мероприятие 5.8. Ведение реестра организаций, обеспечивающих защиту прав потребителей в Чувашской Республике, размещаемого в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Мероприятие 5.9. Обеспечение взаимодействия органов исполнительной власти Чувашской Республики с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), правоохранительными органами, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей в реализации Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

Мероприятие 5.10. Проведение мониторинга деятельности органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.11. Содействие развитию инфраструктуры общественных организаций по защите прав потребителей в Чувашской Республике;

Мероприятие 5.12. Проведение «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.13. Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.14. Проведение мониторинга обращений потребителей по вопросам нарушения их прав в различных сферах потребительского рынка;

Мероприятие 5.15. Разработка информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе по оказанию жилищно-коммунальных, платных медицинских, транспортных услуг и др.;

Мероприятие 5.16. Проведение адресной работы с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) в форме совещаний и круглых столов;

Мероприятие 5.17. Мониторинг освещения в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.18. Проведение конкурсов среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей;

Мероприятие 5.19. Содействие формированию у населения навыков рационального потребительского поведения посредством создания и распространения различных видов социальной рекламы (в том числе, наружной рекламы, рекламы в средствах массовой информации, местах продажи товаров и оказания услуг);

Мероприятие 5.20. Проведение информационных акций, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.21. Содействие предоставлению консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей;

Мероприятие 5.22. Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов местного самоуправления муниципальных образований Чувашской Республики по вопросам защиты прав потребителей.

Ожидаемые результаты реализации Подпрограммы к 2035 году:

повышение качества жизни населения путем повышения качества оказываемых услуг розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения;

увеличение инвестиций в сферу потребительского рынка и услуг;

увеличение оборота розничной торговли на душу населения в 3,6 раза;

увеличение объемов платных услуг на душу населения в 3,5 раза;

увеличение доли продажи товаров по безналичному расчету в 8 раз;

увеличение доли продажи инновационных товаров в общем объеме товарооборота до 30 процентов;

повышение уровня знаний населения в сфере защиты своих прав (уменьшение количества обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей).

Ответственным исполнителем данной Подпрограммы является Минэкономразвития Чувашии.

Актуальный текст Подпрограммы размещен на официальном сайте Минэкономразвития Чувашии на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Потребительский рынок»: http://minec.cap.ru/action/activity/rinok/podprogromma-razvitie-potrebiteljskogo-rinka-i-s.

На реализацию мероприятий Подпрограммы из республиканского бюджета Чувашской Республики в 2019 году выделено средств в размере 1 471,6 тыс. руб., из них на реализацию мероприятия 3 «Развитие конкуренции в сфере потребительского рынка» направлено 551,0 тыс. рублей, на реализацию мероприятия 4 «Развитие кадрового потенциала» направлено 344,8 тыс. рублей, на реализацию мероприятия 5 «Развитие доступной и эффективной системы защиты прав потребителей» направлено 705,0 тыс. рублей.

Во исполнение мероприятия 3 «Развитие конкуренции в сфере потребительского рынка», а также в целях усиления лицензионного контроля проведена экспертиза качества предоставляемых услуг 50 предприятий торговли и общественного питания с привлечением эксперта. В ходе проведения мероприятия нарушений предоставляемых услуг требованиям национальных стандартов и технических регламентов не установлено.

Во исполнение мероприятия 4 «Развитие кадрового потенциала», с целью наполнения рынка Чувашской Республики конкурентоспособными высококачественными услугами, повышения престижа деятельности в сфере бытового обслуживания населения проведен республиканский фестиваль моды и красоты, в котором приняли участие 60 чел.

Во исполнение основного мероприятия 5 «Развитие доступной и эффективной системы защиты прав потребителей» Подпрограммы разработаны и размещены на местном телевидении (НТРК) 4 передачи «Качество» и 4 передачи «Хочу, могу, знаю», направленные на повышение информированности населения о качестве и безопасности реализуемой пищевой продукции в которых даны рекомендации потребителю как правильно выбирать ту или иную продукцию на примере проведенной в магазинах дегустации, с привлечением профессионалов для разъяснений, проведением лабораторных исследований продукции (о способах выбора сметаны, батона, пряников, яблочного сока, о качестве шарттана, меда, резиновых мячей, об обеспечении безопасности при безналичной оплате товаров и услуг).

Кроме того, были сняты и выданы в эфир 1-минутные и 7 минутные ролики «Контроль качества», разъясняющие потребителям правила продажи молочной продукции, требования к качеству услуг общественного питания, риски в сфере Интернет-торговли, об организации школьного питания и др. Всего изготовлено и выдано в телеэфир 16 роликов.

Изданы две брошюры: «Как защитить свои права – права потребителя при покупке товара» и «Права потребителя при заказе работы или услуги» (по 500 штук каждая), которые доведены до потребителей в ходе мероприятий, проводимых министерством, также через многофункциональный центр г.Чебоксары.

В информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Минэкономразвития Чувашии функционирует портал «Защита прав потребителей», который имеет следующие разделы:

вопросы-ответы;

интернет-ресурсы по защите прав потребителей;

информация об организациях, в которых выявлены нарушения;

мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания;

итоги деятельности в сфере защиты прав потребителей;

рекомендации органам местного самоуправления по организации защиты прав потребителей в муниципальных образованиях;

в помощь покупателю;

список общественных организаций в сфере защиты прав потребителей в Чувашской Республике;

методические рекомендации по защите прав потребителей;

методические рекомендации по организации защиты прав потребителей при продаже продовольственных товаров;

рекомендации по оформлению "Уголка потребителя" на предприятиях потребительского рынка;

Координационный совет по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики;

горячая линия;

Всемирный день защиты прав потребителей;

рекомендации для потребителей по дистанционному способу продажи товара.

Вся информация на портале поддерживается в актуальном состоянии.

В рамках взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Чувашской Республике - Чувашии информация об организациях, в которых выявлены нарушения в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, в ежемесячном режиме предоставляется Управлением в Минэкономразвития Чувашии для формирования и ведения базы данных о недобросовестных производителях и продавцах и размещения на официальном сайте органов исполнительной власти Чувашской Республики. Предоставленная информация ежемесячно размещается на официальном сайте Минэкономразвития Чувашии в разделе «Защита прав потребителей».

В 2019 году проведены мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания в сфере потребительского рынка, совершенствование потребительских знаний:

круглый стол с представителями организаций потребительского рынка по вопросам защиты прав потребителей (14 марта);

семинар-совещание с руководителями организаций общественного питания и торговли по вопросам обеспечения качества и безопасности продуктов питания (20 марта, 6 сентября);

семинары и совещания по вопросам регулирования торговой деятельности, организации ярмарок, категорирования торговых объектов (11 января, 1 февраля, 8 февраля, 7 февраля 2019 г., 27 февраля, 22 апреля, 8 мая, 28 мая, 29 мая, 3 июля, 26 июля, 31 октября, 21 ноября, 27 декабря и др.);

мастер-классы, дегустации и выставки в рамках межрегионального фестиваля кулинарного искусства «Гостеприимная Чувашия» (24 августа),

командные конкурсы профессионального мастерства среди поваров, парикмахеров, визажистов, дизайнеров и фотографов (24 августа, 22 октября);

3 заседания Координационного совета по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики.

Также организована работа по участию команды Чувашии на международных конкурсах профессионального мастерства.

Взаимодействие с общественными объединениями потребителей осуществляется путем консолидации полномочий Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике - Чувашии и прав общественных объединений потребителей в отношении гражданско-правовой защиты прав потребителей, построения эффективной схемы досудебной и судебной работы по обращениям граждан-потребителей.

2. **Координация деятельности по защите прав потребителей в субъекте Российской Федерации.**

Указом Главы Чувашской Республики от 30.11.2017 № 128 образован Координационный совет по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики и утверждено Положение о нём. Состав Координационного совета утвержден распоряжением Главы Чувашской Республики от 18.01.2018 № 13-рг.

Ссылка на страницу в сети «Интернет», где размещен официальный правоустанавливающий документ: http://minec.cap.ru/action/activity/zaschita-prav-potrebitelej/koordinacionnij-sovet-po-zaschite-prav-potrebitelej/

Актуальные задачи и цели в сфере защиты прав потребителей сформированы также в рамках деятельности Координационного совета по защите прав потребителей при Главе Чувашской Республики. В 2019 году проведено 3 заседания, на которых рассмотрено 10 вопросов, касающихся оказания жилищно-коммунальных услуг, услуг связи, медицинских услуг, платных образовательных услуг, услуг в сфере долевого строительства многоквартирных домов, розничной торговли продуктов питания, в сферах цифровой маркировки товаров и цифрового эфирного вещания и ряд других вопросов, направленных на совершенствование работы органов власти в сфере защиты прав потребителей. Проведена огромная работа по реализации принятых протокольных решений, в том числе по информированию населения о фактах правонарушений в сфере защиты прав потребителей через средства массовой информации и повышению их правовой грамотности.

Эти темы отражены в информационных выпусках новостей, а также в программах «Правовое поле», «Качество» («Национальное телевидение Чувашии - Чӑваш Ен»), «Право и жизнь», «Правовой ликбез», «Экстренный час» («Национальное радио Чувашии - Чӑваш Ен»), «Правовой консультант» (региональный эфир «Россия-24»), «Имею право», «Из сводок МВД», «Новости прокуратуры» (региональный эфир «Радио России»), а также в других печатных средствах массовой информации.

**3. Реализация органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей.**

При методическом руководстве Минэкономразвития Чувашии в 2019 году в 25 муниципальных районах и городских округах разработаны и приняты муниципальные программы по защите прав потребителей. Согласно письму администрации г. Чебоксары от 19.02.2020 № 640,1044 проект подпрограммы «Защита прав потребителей муниципального образования «город Чебоксары» в рамках муниципальной программы «Экономическое развитие города Чебоксары» направлен на согласование в прокуратуру г.Чебоксары Чувашской Республики. Муниципальные программы размещены на официальных сайтах администраций муниципальных районов и городских округов Чувашской Республики на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Во всех 26 администрациях муниципальных районов и городских округов Чувашской Республики функции по защите прав потребителей возложены на специалистов отделов экономики, сельского хозяйства, земельных отношений, отделов ЖКХ. В структуре администрации города Чебоксары функционирует отдел предпринимательства и защиты прав потребителей при Управлении по развитию потребительского рынка и предпринимательства. Численность сотрудников указанных подразделений, занимающихся защитой прав потребителей в республике, составляет 50 человек.

Ежегодно Минэкономразвития Чувашии проводит мониторинг деятельности органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей. Проведенный в январе т.г. мониторинг показал, что органами местного самоуправления в 2019 году рассмотрено 1146 жалоб потребителей, что составляет 125% к уровню 2018 года (в 2018 году - 917 ед., в 2017 году – 817) за счет увеличения количества обращений в сфере жилищно-коммунальных услуг в 1,6 раза (в 2018 г. – 508 ед., в 2019 г. – 845 ед.). В сфере оказания бытовых и иных видов услуг количество обращений не изменилось (2018 г. – 83 ед., 2019 г. – 86 ед.), в сфере розничной торговли сократилось на 34% (в 2018 г. было 326 ед., в 2019 г. – 215 ед.).

Наибольшее количество обращений поступило: среди городских округов – в г.Чебоксары (424 ед., из них 88 % (374 ед.) в сфере ЖКХ) и г. Канаш (219 ед., из них 84% - в сфере ЖКХ); среди муниципальных районов – в Ядринском (49 ед.), Моргаушском (49 ед.), Канашском (26 ед.) районах. В них также основная часть обращений связано со сферой ЖКХ.

Наибольшее количество обращений, поступивших по вопросам сферы торговли – в г.Алатырь (73 ед.), г.Канаш (33 ед.), г.Чебоксары (25 ед.). При этом их количество по сравнению с 2018 годом сократилось по г. Алатырь на 38,7% (на 46 ед.), по г. Канаш – на 3% (на 1 ед.), по г.Чебоксары – на 34,2% (на 13 ед.).

Очень низкий показатель по общему количеству поступивших обращений в Алатырском (3 обращения за год), Аликовском (2), Батыревском (3), Ибресинском (3), Марпосадском (2) районах, а также в г. Новочебоксарск (10 ед.). Главам указанных районов рекомендовано принять меры по усилению разъяснительной работы среди населения о правах потребителей. При этом наибольшее количество консультаций потребителям предоставлены в Красноармейском (19 ед.), Цивильском (39 ед.), Яльчикском (26 ед.) районах, в г.Канаш (219 ед.).

В досудебном порядке удовлетворено 994 требований потребителей (в 2018 г. – 838, в 2017 г. - 776), что составляет 86,7% от общего числа жалоб (в 2018 году - 91,4%). Оказана помощь потребителям в составлении 108 претензий к продавцам (в 2018 г. - 106 претензий). Наиболее активно проводится работа по оказанию содействия потребителям в составлении претензий и исковых заявлений в судебные органы в городах Алатырь (78 ед.), Чебоксары (15 ед.).

Исков в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей органами местного самоуправления не оформлялись.

Количество многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чувашской Республики (далее – МФЦ) по состоянию на 01.01.2020 составляет 31 ед. Консультации, проводимые в МФЦ оказывались сотрудниками органов местного самоуправления и территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республики – Чувашии.

В середине 2019 года был опубликован рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей за 2017-2018 годы, сформированный Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России». Среди 85 субъектов Российской Федерации Чувашская Республика заняла девятое место и попала в перечень регионов с высоким уровнем защищенности потребителей.

Основной результат реализованных мер – повышение качества и безопасности товаров и услуг. Все эти меры направлены на укрепление социальных гарантий граждан, на повышение ответственности продавцов, исполнителей, производителей за качество товаров и услуг и, безусловно, позволяют реализовать права потребителя на обеспечение качественными товарами и услугами.