**Информация**

**о реализации государственной политики в сфере защиты**

**прав потребителей в Чувашской Республике за 2020 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 2020 году выделено средств в размере 1016,7 тыс. руб., из них на реализацию мероприятия 4 «Развитие кадрового потенциала» направлено 374,0 тыс. рублей, на реализацию мероприятия 5 «Развитие доступной и эффективной системы защиты прав потребителей» направлено 642,7 тыс. рублей.

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 конкурс «Лучший по профессии» среди специалистов сферы бытового обслуживания населения. В рамках мероприятия проведены конкурсы профессионального мастерства среди парикмахеров, визажистов и фотографов. Всего в конкурсах принимали участие 30 специалистов, как профессионалы, так и учащиеся профильных средних специальных образовательных учреждений Чувашской Республики.

Кроме того проведено профильное обучение 2 уполномоченных сотрудников органов исполнительной власти Чувашской Республики по вопросам обеспечения доступности объектов потребительского рынка для инвалидов.

Во исполнение основного мероприятия 5 «Развитие доступной и эффективной системы защиты прав потребителей» Подпрограммы, в соответствии с заключенными государственными контрактами в 2020 году подготовлены и выданы в эфир НТРК 14 телепередач, посвященных защите прав потребителей и 7 роликов социальной рекламы, формирующей у населения навыки рационального потребительского поведения в сферах торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.

Издано 1000 экз. брошюр, посвященных защите прав потребителей в сферах оказания жилищно-коммунальных услуг, медицинских услуг и транспортных услуг, которые доведены до потребителей в ходе мероприятий, проводимых министерством, также через многофункциональные центры республики.

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;

превентивные меры для защиты граждан в организациях торговли и общественного питания.

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, 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 размещается на официальном сайте Минэкономразвития Чувашии в разделе «Защита прав потребителей».

В 2020 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 (13 марта);

семинары и совещания по вопросам регулирования деятельности в сфере потребительского рынка (5 февраля, 7 февраля, 29 июля,27 августа, 5 октября, 13 октября, 4 декабря, 18 декабря, 23 декабря и др.);

мастер-классы, выставки в рамках межрегионального фестиваля кулинарного искусства «Гостеприимная Чувашия» (10-15 августа) в онлайн-формате. В фестивале приняли участие 13 команд, в том числе из Пермского края, города Санкт-Петербург, Чеченской Республики.

командные конкурсы профессионального мастерства среди поваров, парикмахеров, визажистов и фотографов (10-15 августа, 21 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 2020 году проведено 3 заседания, на которых рассмотрены вопросы, направленные на совершенствование работы органов власти в сфере защиты прав потребителей, в т.ч.:

об итогах работы в сфере защиты прав потребителей в предыдущем году;

о мерах по защите прав потребителей в сфере интернет-торговли;

о качестве оказания услуг по перевозке граждан;

о мерах по защите прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг;

о соблюдении требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в сфере защиты прав потребителей и соблюдения требований технических регламентов Таможенного союза при производстве и обороте продукции в Чувашской Республике;

о мерах по противодействию обороту фальсифицированных и контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных препаратов и медицинских изделий;

об организации услуг по вывозу ТКО и работе регионального оператора в частном секторе;

о мерах по повышению качества оказываемых услуг в сфере розничной торговли и общественного питания;

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 2019-2020 годах во всех муниципальных районах и городских округах разработаны и приняты муниципальные программы по защите прав потребителей.

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 55 человек.

Ежегодно Минэкономразвития Чувашии проводит мониторинг деятельности органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей.

В 2020 году администрациями муниципальных районов и городских округов рассмотрено 994 жалоб потребителей (в 2019 году – 1146), по результатам рассмотрения которых даны разъяснения всем заявителям, оказана помощь в составлении 86 претензий к продавцам (в 2019 г. – 108 претензий).

Из общего количества обращений 160 ед. или 16 % связаны с оказанием услуг розничной торговли, 19 ед. или 1,9% – услуг общественного питания. 75,5% жалоб приходится на нарушения в сфере жилищно-коммунального хозяйства (750 ед.).

В целях информирования населения по вопросам защиты прав потребителей, повышения качества услуг в сфере торговли и общественного питания в 2020 году органами местного самоуправления проведены 26 совещаний, 6 семинаров, даны 521 письменных и 473 устных разъяснений, и более 150 публикаций размещены в СМИ.

Количество многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чувашской Республики (далее – МФЦ) по состоянию на 01.01.2021 составляет 28 ед. Консультации, проводимые в МФЦ оказывались сотрудниками органов местного самоуправления и территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республики – Чувашии.

В рейтинге субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, сформированный Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» 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.