



# ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.04.2018

№ 185-ПП

г. Екатеринбург

### Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», подпунктом б пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации В.В. Путина от 25.05.2017 № Пр-1004ГС, 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, постановлением Правительства Свердловской области от 16.10.2013 № 1229-ПП «Об утверждении Порядка формирования и реализации комплексных программ Свердловской области», на основании распоряжения Правительства Свердловской области от 26.02.2018 № 81-РП «О разработке комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы», в целях реализации на территории Свердловской области единой государственной политики Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей Правительство Свердловской области

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить комплексную программу Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы» (прилагается).

2. Заказчикам комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы» (далее – комплексная программа):

- 1) организовать выполнение мероприятий комплексной программы;
- 2) представлять ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заказчику-координатору комплексной программы информацию о ходе ее реализации;
- 3) направлять заказчику-координатору комплексной программы предложения по уточнению мероприятий, целевых показателей и иным изменениям, направленным на реализацию комплексной программы.

3. Заказчику-координатору комплексной программы:

- 1) осуществлять оперативный мониторинг реализации комплексной программы;
- 2) представлять ежеквартально, в течение 25 дней после окончания отчетного периода, сводный отчет и информацию о реализации комплексной программы в Министерство экономики и территориального развития Свердловской области;

3) подготавливать и представлять в Правительство Свердловской области доклад о реализации комплексной программы ежегодно в срок до 25 марта года, следующего за отчетным годом.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого Заместителя Губернатора Свердловской области А.В. Орлова.

5. Настоящее постановление опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Губернатор  
Свердловской области



Е.В. Куйвашев

УТВЕРЖДЕНА  
 постановлением Правительства  
 Свердловской области  
 от 19.04.2018 № 185-ПП  
 «Об утверждении комплексной  
 программы Свердловской области  
 «Обеспечение защиты прав  
 потребителей в Свердловской области  
 на 2019–2023 годы»

**КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА  
 Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей  
 в Свердловской области на 2019–2023 годы»**

**ПАСПОРТ  
 комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав  
 потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы»**

1.	Заказчик-координатор комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы» (далее – комплексная программа)	Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области
2.	Заказчики комплексной программы	Министерство финансов Свердловской области; Министерство общего и профессионального образования Свердловской области; Министерство промышленности и науки Свердловской области; Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области; Министерство социальной политики Свердловской области; Министерство здравоохранения Свердловской области; Министерство культуры Свердловской области; Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области; Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области; Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области; Министерство инвестиций и развития

		<p>Свердловской области;          Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области;          Департамент информационной политики Свердловской области;          Департамент информатизации и связи Свердловской области;          Управление архивами Свердловской области;          Региональная энергетическая комиссия Свердловской области;          Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;          Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области;          территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области;          Межрегиональное управление Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу;          Управление государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу          Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;          территориальные межотраслевые исполнительные органы государственной власти Свердловской области;          органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области</p>
3.	Цель комплексной программы	<p>развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав</p>
4.	Задачи комплексной программы	<p>1) повышение уровня правовой потребительской грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;          2) повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально уязвимых категорий населения (дети,</p>

		<p>в том числе дети-инвалиды и дети, оставшиеся без попечения родителей, люди пожилого возраста, люди с ограниченными возможностями) (далее – социально уязвимые категории населения), в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);</p> <p>3) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;</p> <p>4) систематическая оценка состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг, системы защиты прав потребителей Свердловской области;</p> <p>5) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке товаров, работ и услуг Свердловской области;</p> <p>6) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей Свердловской области;</p> <p>7) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг на потребительском рынке Свердловской области;</p> <p>8) обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения;</p> <p>9) развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>10) повышение качества и сокращение срока предоставления государственных услуг в области архивных данных</p>
5.	<p>Важнейшие целевые показатели комплексной программы</p>	<p>1) количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области;</p> <p>2) количество муниципальных программ (комплексных планов мероприятий) в области защиты прав потребителей, действующих на территории Свердловской области;</p> <p>3) количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области;</p> <p>4) количество органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в которых</p>

		<p>оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>5) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>6) удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области;</p> <p>7) уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей);</p> <p>8) количество распространенных печатных информационных материалов (листовок, буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности;</p> <p>9) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;</p> <p>10) количество потребителей и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>11) удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований;</p> <p>12) количество посещений сайта «Защита прав потребителей Свердловской области»</p>
6.	Перечень подпрограмм комплексной программы	не предусмотрено
7.	Сроки реализации комплексной программы	2019–2023 годы
8.	Объемы и источники финансирования комплексной программы	финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников
9.	Ожидаемые результаты реализации программы	<p>1) создание условий для реализации прав потребителей всем категориям граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;</p> <p>2) развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Свердловской области для оказания бесплатной консультационной помощи населению, при этом</p>

		<p>особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;</p> <p>3) обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей;</p> <p>4) повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;</p> <p>5) повышение правовой грамотности потребителей Свердловской области, при этом особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;</p> <p>6) создание устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары, работы и услуги, и снижение на рынке количества недобросовестных хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги, не соответствующие обязательным требованиям;</p> <p>7) повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ;</p> <p>8) повышение активности и эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, по защите прав потребителей;</p> <p>9) увеличение количества случаев добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, производителями товаров, исполнителями услуг и работ;</p> <p>10) сокращение срока предоставления государственных услуг в области архивных данных;</p> <p>11) обеспечение предоставления государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями</p>
--	--	---

## **Раздел 1. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей и проблемы, на решение которых направлена комплексная программа в Свердловской области**

Комплексная программа разработана на основании следующих нормативных правовых актов и иных документов, определяющих государственную политику в области защиты прав потребителей в Российской Федерации и Свердловской области:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ);
- 3) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»);
- 4) Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р (далее – Стратегия);
- 5) перечень поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 № Пр-1004ГС;
- 6) Указ Губернатора Свердловской области от 13.12.2017 № 644-УГ «О Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области»;
- 7) распоряжение Правительства Свердловской области от 26.02.2018 № 81-РП «О разработке комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы».

Комплексная программа разработана совместно с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Свердловской области). Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей в Свердловской области основывается на данных ежегодных государственных докладах «О защите прав потребителей в Свердловской области» Управления Роспотребнадзора по Свердловской области за период с 2015–2017 годы.

В рамках настоящей комплексной программы органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, определяются территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, осуществляющие деятельность на территории Свердловской области (далее – территориальные органы федеральных органов); исполнительные органы государственной власти Свердловской области (далее – исполнительные органы); органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – органы местного самоуправления); юридические и физические лица, в том числе государственные и муниципальные учреждения Свердловской области, участвующие в реализации комплексной программы.

Государственная политика в области защиты прав потребителей занимает прочные позиции в социально-экономических преобразованиях Российской Федерации. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг. Тем самым политика в области защиты прав потребителей в полной мере способствует достижению стратегических целей социально-

экономических программ Правительства Российской Федерации, направленных на повышение уровня жизни населения.

С введением в действие в апреле 1992 года Закона «О защите прав потребителей» создана правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в области защиты прав потребителей.

За эти годы создана нормативно-правовая база, направленная на защиту прав потребителей, с учетом специфики отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ и услуг.

Сформировано законодательство в сфере качества и безопасности товаров, работ и услуг. Осуществляется работа по учету законных прав и интересов граждан-потребителей при разработке законопроектов, регулирующих отношения в социальных областях, в том числе и отношения с участием потребителей.

Законом «О защите прав потребителей» создана государственная система защиты прав потребителей, осуществляющая комплекс мероприятий по формированию и реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, сформированная на основе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальных управлений; федеральных органов исполнительной власти и их территориальных подразделений, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров, работ и услуг; высших исполнительных органов государственной власти, субъектов Российской Федерации, осуществляющих мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимающих определенные меры; органов местного самоуправления; общественных объединений потребителей.

Для предупреждения, выявления и пресечения нарушений прав потребителей государственной системой защиты прав потребителей: рассматриваются заявления и обращения граждан-потребителей и хозяйствующих субъектов; осуществляется консультирование по вопросам законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей; проводятся проверки хозяйствующих субъектов; принимаются меры к добровольному урегулированию споров; применяются меры административного воздействия к лицам, допустившим нарушения законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей; осуществляется судебная защита прав потребителей; организуются мероприятия, направленные на информирование и обучение населения; подготавливаются предложения по совершенствованию законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

За прошедшие годы решены такие масштабные вопросы, как доведение до потребителей необходимой и достоверной информации о товарах, в том числе об импортных товарах на русском языке, формирование правил и обычаев делового оборота на базе освоения хозяйствующими субъектами потребительского законодательства Российской Федерации в области торговли и при оказании ряда услуг, приведение договоров, в том числе и гарантийных талонов крупных отечественных и иностранных компаний, в соответствие требованиям законодательства Российской Федерации. Решен вопрос с выдачей кассовых чеков и иных документов, подтверждающих покупку товаров, работ и услуг. Прочно вошло в практику досудебное разрешение споров между потребителями и хозяйствующими субъектами. Осуществляются экспертиза и сравнительное тестирование важнейших товаров народного потребления. Все более широкий размах приобретает работа

по информированию и обучению населения основам потребительской культуры, особенно молодежи и детей.

В результате упрощенное понятие «защита прав потребителей», отождествляющееся только с контролем соблюдения законных интересов потребителей, трансформировалось в государственную политику в сфере защиты прав потребителей. Реализация мероприятий, направленных на защиту прав потребителей, все более органично встраивается в деятельность территориальных органов федеральных органов, осуществляющих деятельность на территориях субъектов Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления. Развивается конструктивное взаимодействие по вопросам проведения совместных проверок, направленных на обеспечение защиты законных прав и интересов граждан-потребителей, формируются координационные советы по защите прав потребителей как на федеральном, так и региональном уровнях, реализуются региональные программы и комплексные планы мероприятий.

В то же время динамичное развитие рынка товаров, работ и услуг определяет необходимость обеспечения баланса интересов хозяйствующих субъектов – с одной стороны, и потребителей – с другой стороны.

Потребитель, как заведомо менее защищенная сторона в правоотношениях с хозяйствующими субъектами, нуждается в особой защите своих прав.

В городе Великий Новгород 18 апреля 2017 года состоялось заседание президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития государственной системы защиты прав потребителей, по итогам которого Президентом Российской Федерации утвержден перечень соответствующих поручений, направленных на совершенствование государственной системы защиты прав потребителей.

Во исполнение поручений Правительством Российской Федерации 28 августа 2017 года была утверждена Стратегия, являющаяся основополагающим документом для планомерной работы в целях решения актуальных задач в различных сегментах потребительского рынка товаров, работ и услуг.

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам, работам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам, работам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые категории населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать определенные приоритетные направления, в числе которых: предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, продвижение принципов рациональной модели потребления, содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей.

В числе основных рекомендаций, направленных на достижение целей Стратегии:

развитие системы защиты прав потребителей, в том числе на уровне деятельности общественных объединений, органов местного самоуправления;

просвещение и информирование потребителей, в том числе через организацию консультирования потребителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

осуществление эффективного взаимодействия и координации деятельности участников государственной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Согласно Стратегии организация взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практикой целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий).

На территории Свердловской области проводится планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне.

В настоящее время мероприятия, направленные на защиту прав потребителей, реализуются в рамках государственных и комплексных программ Свердловской области.

По итогам планомерной работы в области защиты прав потребителей в 16 муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальные образования), принята программа «Защита прав потребителей», 13 муниципальными образованиями разработаны и утверждены планы мероприятий по защите прав потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области разработан проект методических рекомендаций по разработке и реализации муниципальных программ по защите прав потребителей в муниципальных образованиях, расположенных на территории Свердловской области, в области защиты прав потребителей, который доведен до администраций муниципальных образований с целью разработки муниципальных программ (комплексных планов мероприятий).

Координация деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, осуществляется в рамках постоянно действующих комиссий при Губернаторе Свердловской области: координационной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области, Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области и иных отраслевых комиссий: координационной комиссии по взаимодействию исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и иных органов (организаций) по решению вопросов, связанных с защитой прав граждан, чьи денежные средства привлекались для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены на территории Свердловской области; межведомственной рабочей группы при Министерстве строительства и развития инфраструктуры Свердловской области по вопросам обеспечения прав граждан, пострадавших от деятельности недобросовестных застройщиков жилья в Свердловской области; межотраслевой координационной комиссии по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственного рынка, межведомственной рабочей группы по вводу в эксплуатацию единой государственной информационной системы социального обеспечения.

В числе приоритетных направлений деятельности для органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области:

рынок продуктов питания, рынок непродовольственных товаров, отдельные сектора рынка услуг (финансовые, образовательные, медицинские, туристские, транспортные услуги, услуги связи, услуги жилищно-коммунального хозяйства, долевого строительства, информационные услуги, услуги общественного питания и бытового обслуживания, услуги в сфере культуры и искусства, услуги архивных и справочно-поисковых данных).

Наряду с эффективной деятельностью органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области существует ряд серьезных проблем на потребительском рынке товаров, работ и услуг. Об этом свидетельствует возросшее количество обращений потребителей, так в 2017 году количество обращений составило более 85 тысяч, в 2016 году – более 80 тысяч. Рост количества обращений потребителей свидетельствует не только о нарушениях со стороны хозяйствующих субъектов, но и повышении правовой грамотности граждан-потребителей.

Большинство обращений по-прежнему связано с нарушением прав потребителей в торговой, жилищно-коммунальной сферах и сфере финансов.

В 2017 году удельный вес контрольных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, в результате которых установлены нарушения законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в сравнении с 2016 годом увеличился в сфере связи – с 75 до 82%, в туристской сфере – с 45 до 91%, в сфере образовательных услуг – с 57 до 80%, в сфере медицинских услуг – с 57 до 80%.

Удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями законодательства Российской Федерации в сфере финансовых услуг остался на уровне 2016 года – 88%. Несколько уменьшился, но остается высоким удельный вес надзорных мероприятий с нарушениями законодательства Российской Федерации в сфере транспортных услуг – с 92 до 88%.

По результатам проведения органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области контрольно-надзорных мероприятий принимаются меры, направленные на пресечение и предупреждение нарушений, а также оказывается содействие гражданам в восстановлении нарушенных прав.

Всего в результате деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, сумма предотвращенного ущерба потребителям составила более 430 млн. рублей (2016 год – 286,2 млн. рублей). Указанные объемы достигнуты в том числе посредством изъятия из оборота некачественной и опасной продукции, подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, досудебного урегулирования споров.

Наряду с административно-правовыми и гражданско-правовыми методами защиты прав потребителей большое внимание уделялось профилактической работе по предупреждению нарушений прав потребителей Свердловской области. Так, по фактам нарушений прав граждан применялись меры досудебной и судебной защиты прав потребителей, осуществлялась реализация мероприятий, направленных на просвещение населения через средства массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций, а также иные формы работы.

Итоги деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, показывают наличие на товарном

рынке Свердловской области ряда проблем, требующих решения: высокий уровень фальсификации пищевых продуктов, табачной и алкогольной продукции, проблемы пресечения нарушений в сфере оборота продукции легкой промышленности, низковольтной продукции (в том числе кабельной продукции), проблемы долевого строительства, проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и туристской сфере.

По-прежнему важной задачей органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, является выработка действенных механизмов прекращения нарушений прав потребителей, связанных с дистанционной продажей товаров в сети Интернет.

Потребительский рынок товаров и услуг Свердловской области представляет собой важнейшую часть экономики Российской Федерации.

По данным Управления Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области и Курганской области, оборот розничной торговли в Свердловской области в 2017 году составил 1078,2 млн. рублей, что в фактических ценах на 2,3% выше аналогичного показателя 2016 года, в сопоставимых ценах – на 1,5% ниже (за 2016 год в фактических ценах рост составил 1,8%, в сопоставимых ценах – снижение на 5,5%). Индекс потребительских цен в декабре 2017 года к декабрю 2016 года составил на продовольственные товары – 102,2%, на непродовольственные товары – 102,7%.

Оборот общественного питания в Свердловской области в 2017 году составил 50 548,3 млн. рублей, или 94,5% в сопоставимых ценах к 2016 году (2015/2016 – 83,6%).

Объем бытовых услуг в Свердловской области составил 33,3 млрд. рублей, или 100,1% в сопоставимой оценке к соответствующему периоду 2016 года.

В то же время качество проинспектированных потребительских товаров по-прежнему остается невысоким, чем обусловлен значительный рост количества обращений (жалоб) в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, поступивших в отношении предприятий розничной торговли.

Удельный вес правонарушений (66%) приходится на нарушение правил продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Правила продажи отдельных видов товаров), 26% правонарушений связано с дефектами продукции производственного характера, такими как несоответствие продукции заявленным требованиям по показателям качества и безопасности продукции, маркировкой, не содержащей сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Причинами такого положения дел на потребительском рынке товаров явились:

низкая технологическая дисциплина, неудовлетворительный производственный контроль, низкий профессиональный уровень кадров на предприятиях торговли;

не соответствующая современным требованиям материально-техническая база хозяйствующих субъектов: отсутствие необходимых площадей, недостаточный объем оборудования;

отсутствие активной позиции граждан-потребителей по отстаиванию своих прав, которое является следствием правовой безграмотности.

Основные проблемы при представлении информации хозяйствующим субъектом потребителям:

отсутствие сведений или неполные сведения о юридическом лице – изготовителе и (или) адресе, по которому осуществляется прием заявлений и претензий потребителя;

отсутствие информации о товаре на русском языке;

отсутствие информации о сроках годности (службы);

указание неполного состава ингредиентов, используемых для изготовления пищевого продукта, что приводит к умышленному укрытию наличия в продукте консервантов, фосфатов, пищевых добавок и других веществ различного происхождения;

указание ингредиентов, используемых при изготовлении продукции в хаотичном порядке, а не в порядке убывания массовой доли в продукте, что вводит потребителя в заблуждение относительно природы продукта;

применение комплексных пищевых добавок, состав которых неизвестен или частично неизвестен изготовителю, применяющему их при выпуске продукции;

наличие и свободное использование производителем разрешений по замене сырья в рецептурах без изменения маркировки продукции (допуски замены мясного сырья продуктами растительного происхождения, использование при приготовлении колбасных изделий белкового стабилизатора);

отсутствие сведений о номинальной массе основного компонента для продуктов, основной компонент которых находится в рассоле, маринаде;

присвоение пищевым продуктам наименований, вводящих в заблуждение потребителей относительно происхождения, потребительских свойств, состава продукта;

нанесение информации в неудобном для прочтения месте, мелким шрифтом, недоступным восприятию.

Традиционно наибольшее внимание при проведении надзорных мероприятий уделяется качеству продуктов питания повседневного спроса: хлебобулочных и кондитерских изделий, масложировой продукции, молочной продукции, мясной продукции, в том числе колбасных изделий, рыбной продукции, иных продуктов питания. При этом оценка продукции производится:

по показателям безопасности (соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям);

по наличию полной информации о товаре и изготовителе, оформлению сопроводительных документов;

по показателям качества, в том числе критериям фальсификации.

При осуществлении в 2017 году надзорных мероприятий органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, на предмет оценки соответствия продукции обязательным требованиям по отдельным группам продовольственных товаров сложилась следующая ситуация:

снизился удельный вес некачественной и опасной: молочной продукции (2017 год – 7,3%, 2016 год – 22,4%), алкогольной продукции (2017 год – 1,2%, 2016 год – 20,4%), мясной продукции (2017 год – 6,1%, 2016 год – 12,8%), рыбной продукции (2017 год – 2,5%, 2016 год – 21,9%), масложировой продукции

2017 год – 2,3%, 2016 год – 6,2%), кондитерской продукции (2017 год – 15,1%, 2016 год – 28,2%);

на уровне 2016 года остается удельный вес некачественных и опасных хлебобулочных изделий (2017 год – 17,1%, 2016 год – 17,6%).

Результаты лабораторных исследований показывают увеличение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации в отношении сыров (2017 год – 22,1%, 2016 год – 18,5%), масла сливочного (2017 год – 34,7%, 2016 год – 31,5%).

Снижение доли неудовлетворительных проб по показателям фальсификации наблюдается в отношении консервов мясных (2017 год – 41,8%, 2016 год – 55,3%), консервов молочных (2017 год – 22,5%, 2016 год – 40,4%), рыбы (2017 год – 19,4%, 2016 год – 34,6%) и шоколада (2017 год – 0%, 2016 год – 3,4%).

Тем не менее, несмотря на некоторое снижение, процент некачественных и опасных проб по критериям фальсификации по-прежнему высок.

Непродовольственные товары занимают значительный удельный вес в общем объеме оборота товаров, что определяется, с одной стороны, их широким ассортиментом, а с другой – необходимостью их использования в быту.

Структура поступающих обращений в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в 2017 году крайне разнообразна. Наиболее проблемными товарами, с точки зрения потребителей, являются технически сложные товары, на них поступило 69% от всех обращений потребителей на непродовольственные товары. Вызывают беспокойство со стороны граждан одежда и обувь – это 6% в структуре обращений, а также покупка или изготовление мебели – 4%. Количество жалоб на покупку автомобилей, автозапчастей, техническое обслуживание автотранспортных средств в совокупности составляет 3% от всех обращений.

Основные причины для обращений граждан с жалобами на оборот непродовольственных товаров:

ненадлежащее качество товара;

бесосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;

отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара товар, обладающий аналогичными потребительскими свойствами;

отказ в оплате стоимости доставки крупногабаритного товара на место ремонта;

нарушение сроков доставки предварительно оплаченного товара;

включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя;

нарушение правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, увеличение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом;

отсутствие информации о потребительских свойствах товара на русском языке: наименовании товара, размере изделия, составе материала;

отсутствие информации о производителе: его наименовании и месте нахождения;

реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака.

Учитывая высокий спрос населения на такие товары, как обувь, одежда, товары детского ассортимента, в том числе детские игрушки, мебель, парфюмерно-

косметические изделия, технически сложные товары, при проведении надзорных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, реализующих непродовольственную продукцию, особое внимание уделяется данным группам товаров.

Основными нарушениями, допускаемыми хозяйствующими субъектами при обороте непродовольственных групп товаров, являются нарушения Правил продажи отдельных видов товаров:

- отсутствие ценников на товар и (или) неправильное их оформление;
- отсутствие книги отзывов и предложений;
- недоведение до сведения покупателей Правил продажи отдельных видов товаров;
- непроведение предпродажной подготовки товаров перед их подачей в торговый зал;

- непредставление возможности ознакомления покупателя с фрагментами аудиовизуальных произведений.

Результаты проверок показывают, что удельный вес непродовольственных товаров, не соответствующих обязательным требованиям, стабильно высокий.

Большая часть некачественной или опасной продукции непродовольственной группы товаров приходится на импортную продукцию с неполной и недостоверной информацией о товаре и изготовителе, без документов, подтверждающих качество и безопасность.

Основными причинами некачественной или опасной продукции непродовольственной группы товаров являются:

- отсутствие информации о товаре и изготовителе;
- непредставление потребителю информации о товаре и изготовителе на русском языке;
- наличие неполной информации об изготовителе, а именно: его наименовании и месте нахождения, месте нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей;
- продажа товаров без информации о подтверждении их соответствия установленным требованиям;
- несоответствие товаров обязательным требованиям безопасности и качества;
- реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров (контрафактная продукция).

При осуществлении в 2017 году надзорных мероприятий органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области на предмет оценки соответствия продукции обязательным требованиям по отдельным группам непродовольственных товаров сложилась следующая ситуация:

- снизился удельный вес некачественной и опасной продукции в отношении детских игрушек (2017 год – 37,1%, 2016 год – 67,1%);

- увеличился удельный вес некачественной или опасной продукции непродовольственной группы товаров в отношении технически сложных товаров (2017 год – 51,3%, 2016 год – 31,3%), одежды для взрослых (2017 год – 88,3%, 2016 год – 41,1%), аудиовизуальной продукции (2017 год – 28,3%, 2016 год – 24,9%), детской обуви (2017 год – 96,9%, 2016 год – 44,6%), детской одежды (2017 год – 96,2%, 2016 год – 35,2%), парфюмерно-косметической продукции (2017 год – 53%, 2016 год – 28,7%), мебели (2017 год – 37,2%, 2016 год – 33,7%), обуви для взрослых (2017 год – 93,3%, 2016 год – 54,1%).

По итогам 2017 года наиболее распространенными нарушениями при оказании услуг общественного питания в Свердловской области, регулируемых постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания», являются:

право потребителя на получение полной и достоверной информации – отсутствие информации об исполнителе услуг, режиме работы предприятия, полном перечне предоставляемых услуг и условиях их предоставления;

право на получение качественных и безопасных услуг – нарушения требований потребителя по срокам оказания услуги, объему, ассортименту, цене, кроме того, некачественные услуги общественного питания нередко создают угрозу здоровью потребителя.

Часто имеют место нарушения, связанные с несоблюдением требований технической и технологической документации при приготовлении блюд, несоблюдением сроков годности при приготовлении и реализации блюд собственного производства.

Потребители услуг общественного питания редко пользуются своим правом на безвозмездное устранение недостатков, соответствующее уменьшение цены оказанной услуги или на полное, частичное возмещение вреда при оказании некачественной услуги, в том числе связанной с непредставлением достоверной информации.

На сегодняшний день сфера оказания бытовых услуг населению в Свердловской области развивается динамично. Рынок бытовых услуг населению Свердловской области представлен многообразием услуг: от ремонта обуви до ремонта автомобилей. Сфера бытового обслуживания регулируется главой 3 Закона «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

Наиболее частые нарушения при оказании бытовых услуг населению Свердловской области в 2017 году связаны:

- с нарушением оговоренного срока на оказание услуги (выполнение работ);
- с ненадлежащим качеством оказанной услуги (выполненной работы).

В структуре платных услуг, оказываемых населению, наибольший объем обращений приходится на жилищно-коммунальную сферу.

Организован контроль за соблюдением обязательных требований и норм в области жилищно-коммунального хозяйства: по содержанию и использованию общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме; управлению многоквартирными домами; установлению размера платы за содержание и ремонт жилого помещения; раскрытию информации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами; предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах; определению размера и внесению платы за коммунальные услуги; обеспечению энергетической эффективности многоквартирных домов и жилых домов, их оснащению приборами учета используемых энергетических ресурсов и эксплуатации таких приборов; санитарным правилам водоснабжения; условиям проживания; порядку обращения с отходами; градостроительной деятельности;

начислению и оплате жилищно-коммунальных услуг. Ценообразование и применение регулируемых цен (тарифов) осуществляется Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, Региональной энергетической комиссией Свердловской области, Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области и Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области.

Большинство нарушений, выявленных в 2017 году органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, связано с управлением многоквартирными домами, в частности, с начислением платы за коммунальные услуги и содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, работой аварийно-диспетчерской службы и нарушениями в области информирования потребителей.

Нарушения в области начисления платы за жилищно-коммунальные услуги:

нарушение порядка ценообразования: начисление расходов за содержание мест общего пользования исключительно собственникам жилых помещений, в то время как законодательством Российской Федерации предусмотрено распределение этих расходов между всеми собственниками помещений в доме, что приводит к завышению платы за коммунальные услуги собственникам жилых помещений; выставление платы без применения показаний общедомовых приборов учета; нарушение установленного периода расчета за коммунальные услуги; расчет платы за услуги в порядке, не предусмотренном законодательством Российской Федерации; непроведение корректировок размеров платы за услуги по отоплению, нарушение установленного порядка применения регулируемых государством цен (тарифов);

нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых услугах, оказание услуг при отсутствии установленной информации (к информации, которая ненадлежащим образом доводится до потребителей, относятся реквизиты организации жилищно-коммунального хозяйства на вывеске, наименование и реквизиты организации-исполнителя, контактные данные, сведения об объемах потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов и отведенных сточных вод, указанных в платежных документах);

нарушение порядка предоставления услуг (порядок уведомления об изменении тарифов на коммунальные услуги; нарушение требований к составу сведений в договоре об оказании коммунальных услуг; оказание услуг при отсутствии письменного договора).

Также актуальными на сегодняшний день остаются требования, предъявляемые к неопределенному кругу лиц, о признании незаконными действий по нарушению порядка оказания услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами жителями частного сектора и нарушению требований к качеству или режиму предоставления коммунальных услуг по водоснабжению.

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь отнесено к конституционным правам человека и гражданина.

Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» здравоохранение определено в числе стратегических национальных приоритетов.

По данным Федеральной службы государственной статистики, объем платных медицинских услуг в Российской Федерации ежегодно возрастает.

Основную конкуренцию частным медицинским клиникам составляют государственные медицинские организации, которые также предоставляют платные медицинские услуги.

В случае неудовлетворенности качеством полученной услуги граждане обращались с жалобами в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Количество обращений ежегодно возрастает, основные причины обращений: ненадлежащее качество оказанных платных медицинских услуг, преимущественно стоматологических; непредставление полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах; несоблюдение требований к письменной форме договора, отсутствие необходимых условий в договоре.

Значительная доля поступающих обращений сводится к предъявлению имущественных требований в связи с ненадлежащим качеством оказанных услуг.

Чаще всего хозяйствующие субъекты привлекались к административной ответственности: за нарушение правил оказания платных медицинских услуг; нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации; включение в договор оказания медицинских услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Среди нарушений в части несоблюдения требований о доведении до потребителей информации на информационных стендах, сайтах исполнителя и в договоре оказания услуг наиболее часто отмечается отсутствие следующих сведений:

- о месте нахождения учреждения (месте его государственной регистрации);
- о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о квалификации и сертификации специалистов;
- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- об условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг.

Наиболее распространенными нарушениями по включению в договоры условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации в области защиты прав потребителей, являются:

одностороннее изменение исполнителем условий договора (в том числе условий о цене договора, сроках, способах оказания услуги);

отсутствие у потребителя возможности выражения согласия или отказа в предоставлении дополнительных платных медицинских услуг;

ограничение ответственности исполнителя услуг за исход лечения (качества оказанной услуги);

непредставление при выявлении недостатков оказанной услуги права выбора требований (потребитель, как правило, ограничен каким-то одним требованием, например, об устранении недостатков);

нарушение права потребителя на выбор врача и медицинской организации; невозможность отказа потребителя от исполнения договора об оказании услуг в любое время; отказ в возврате оплаченной суммы (в том числе аванса) при расторжении договора по инициативе потребителя и другие.

Наиболее распространенным нарушением правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, выявляемым в ходе проверок, является то, что до заключения договора медицинские организации в письменной форме не уведомляли потребителей о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество

предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

В ходе проверок муниципальных и государственных медицинских организаций Свердловской области по-прежнему выявляются следующие нарушения:

1) недостаточное информирование населения о платных медицинских услугах, на стенде информации для потребителей медицинских услуг часто отсутствуют сведения:

- о квалификации и сертификации специалистов, оказывающих платные медицинские услуги;

- о прейскуранте платных медицинских услуг для граждан либо содержатся устаревшие сведения;

- о видах и условиях получения бесплатной гарантированной медицинской помощи;

- о категориях граждан, которым медицинская помощь оказывается на платной основе в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- о лицах, ответственных за порядок предоставления платных медицинских услуг, с указанием их кабинета, контактного телефона;

2) при оказании платных медицинских услуг в ряде государственных и муниципальных учреждений здравоохранения:

- нарушаются права потребителей медицинских услуг (предоставление за плату медицинских услуг, которые по программе государственных гарантий должны предоставляться бесплатно);

- отсутствует информированное согласие (отказ) пациента при оказании платных услуг;

- ведется оказание платных медицинских услуг по отдельным видам работ (услуг) без специального разрешения (лицензии);

- ведется оказание платных медицинских услуг по адресам осуществления деятельности при отсутствии лицензии на определенные работы (услуги) по данным адресам;

3) осуществление сотрудниками учреждений розничной продажи гражданам изделий медицинского назначения (бахил) без наличия соответствующих разрешительных документов на розничную торговлю и без выдачи соответствующего документа за взимание платы.

В настоящее время в Российской Федерации активно развивается туристская сфера, перед профессионалами в сфере туризма стоит много задач, направленных на совершенствование законодательной базы в области туризма, в том числе в такой сфере взаимоотношений туристских фирм и путешественников, как защита прав и интересов туристов как потребителей.

На протяжении последних лет идет активное реформирование законодательства о туристской деятельности, направленное на усиление степени защищенности потребителей туристских услуг. В 2016 году был принят Федеральный закон от 2 марта 2016 года № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность», вступивший в действие с 1 января 2017 года. В целях защиты интересов туристов данным законодательным актом среди прочего был расширен перечень условий осуществления туроператорской деятельности, в число которых включено требование о том, что туроператоры, осуществляющие деятельность

в сфере выездного туризма, должны иметь фонд персональной ответственности туроператора. Порядок возмещения реального ущерба за счет средств указанного фонда определяется в постановлении Правительства Российской Федерации от 10.08.2016 № 779 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма». Кроме того, Федеральным законом от 2 марта 2016 года № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность» внесены изменения в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в части ужесточения административной ответственности за нарушение законодательства о туристской деятельности.

Анализ выездного потока показывает, что расширяются туристские предпочтения российских граждан. Наряду с традиционным интересом к странам с теплыми морями у россиян все более популярными становятся страны, где пляжный отдых можно совместить с интересной культурно-познавательной программой, лечением. В этом сегменте лидируют страны Европы.

Развитие внутреннего и въездного туризма в Свердловской области играет важную роль в решении вопросов стимулирования социального развития региона, улучшения качества жизни, занятости и организации досуга населения.

Сфера туризма является не только одной из приоритетных отраслей экономики, но в большей степени механизмом и элементом продвижения и позиционирования региона, создания комфортных условий для жизни и отдыха жителей региона, а также привлечения внимания к региону со стороны внутренних и внешних потребителей, средств массовой информации.

Для Свердловской области, ввиду специфики региона, характерно сочетание различных видов туризма.

К наиболее популярным (основным, ключевым) видам туризма для Свердловской области целесообразно отнести следующие:

1) деловой туризм, направленный на организацию корпоративного отдыха, в сочетании с проведением деловых переговоров и встреч, участием в деловых, конгрессно-выставочных, научных, научно-практических и иных мероприятиях, корпоративной учебной;

2) культурно-познавательный туризм, который связан с экскурсионным туризмом, посещением музеев, памятников истории и культуры, интересных в культурном отношении объектов;

3) активный туризм, который представлен уникальными природными особенностями региона, в том числе горнолыжными комплексами, памятниками природы.

Свердловская область имеет самую подготовленную и востребованную инфраструктуру по сравнению с другими регионами Уральского федерального округа. Развитие Свердловской области как туристического центра представляет собой двусторонний процесс: продуманная направленная маркетинговая политика региона, с одной стороны, и планомерное улучшение условий комфортного отдыха жителей и приезжих гостей – с другой.

Основные туристские продукты Свердловской области должны формироваться в сфере бизнес-туризма, конгрессно-выставочной деятельности, развлечений, спорта и активного отдыха, индустриально-минералогического туризма.

Активно развивается гостиничный бизнес в Свердловской области. Лидирующие позиции на рынке гостиничных услуг занимают муниципальное образование «город Екатеринбург», в котором сосредоточено 44% предприятий сферы гостеприимства Свердловской области, или 187 средств размещения на 6383 номера, и город Нижний Тагил – 26 средств размещения на 1481 номер. Количество классифицированных средств размещения по состоянию на 1 января 2018 года составляет 327 объектов.

Создание комфортных условий для жизни и отдыха жителей Свердловской области, привлечение внимания к региону со стороны внутренних и внешних потребителей, а также повышение уровня удовлетворенности гостей региона и качества оказываемых в регионе услуг в различных секторах экономики являются основными направлениями (целями) развития туризма в Свердловской области.

Повышение качественных показателей обслуживания гостей Свердловской области приведет к увеличению объемов платных услуг, оказываемых предприятиями сферы туризма, увеличению числа прибытий в коллективные средства размещения.

Из числа поступивших в 2017 году обращений в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, наиболее частыми нарушениями в туристской сфере являются: ненадлежащее информирование об исполнителе оказываемых услуг; ненадлежащее качество услуг; нерассмотрение претензии потребителя при отсутствии приложенных к ней оригиналов подтверждающих документов; установление подсудности по делам о защите прав потребителей по месту нахождения исполнителя.

При проведении надзорными органами проверок выявлены следующие нарушения:

возложение на потребителя обязанности за день до вылета уточнить у агентства время и место вылета, сроки проведения поездки, расписание авиарейсов, место и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки (указанное положение противоречит статье 10 Закона «О защите прав потребителей», пункту 7 постановления Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (далее – Правила оказания услуг по реализации туристского продукта), при этом обязанность довести информацию о потребительских свойствах туристского продукта до потребителя возложена на исполнителя. Исполнитель обязан своевременно представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора;

неявка (опоздание) к отправлению по любым причинам приравнивается к отказу туриста от исполнения договора (указанное положение не соответствует статье 450, части 2 статьи 452 ГК РФ, пункту 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта). Неявка туриста к месту встречи может происходить по разным причинам при отсутствии (наличии) вины покупателя (туриста), данные обстоятельства также могут произойти по причине ненадлежащих действий продавца;

возложение на туриста обязанности незамедлительно информировать туроператора, агентство, а также представителей принимающей стороны о неказании или ненадлежащем оказании туристских услуг со стороны третьих лиц.

В настоящее время законодательством Российской Федерации в области туризма акцент сделан на нормативно-правовое регулирование деятельности туристских агентов и туристских операторов. При этом порядок предоставления экскурсионных услуг

(в частности, вопрос обеспечения их безопасности) в нормативно-правовых актах практически не урегулирован.

В то же время оказание экскурсионных услуг зачастую сопряжено с не меньшими рисками, чем при оказании услуг по договору о реализации туристского продукта. Например, при прохождении маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья экскурсантов (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты), а также включающих в себя занятия экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг).

Является очевидным, что порядок оказания экскурсионных услуг требует более подробного нормативного регулирования. В частности, представляется необходимым ввести обязательное страхование жизни и здоровья туриста при оказании экскурсионных услуг, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, включающих в себя занятия экстремальными видами туризма (для этой цели необходимо в первую очередь утвердить закрытый перечень тех услуг, при оказании которых осуществляется личное страхование туриста).

Непременными атрибутами современной жизни являются мобильная связь, телевидение, радио, сеть Интернет.

Связь сегодня является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей российской экономики.

Современные средства связи позволяют отправлять и получать информационные данные различного плана на дальние расстояния. Инновационные коммуникации сделали возможным общение людей, проживающих не только на соседних улицах, но и на разных материках, что является одним из основных достижений цивилизации.

В структуре платных услуг, оказываемых населению Российской Федерации, сфера услуг связи составляет более 15% от общего объема платных услуг.

В структуре обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, по итогам 2017 года наиболее часто отмечаются следующие нарушения: нарушение порядка начисления платы за услуги связи; ненадлежащее качество услуг связи; ненадлежащее информирование об исполнителе оказываемых им услуг; отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещении ущерба); навязывание дополнительных платных услуг связи.

Проблемные вопросы, которые поднимаются гражданами в обращениях:

- подключение дополнительных услуг без согласия абонента;
- нарушение порядка оказания услуг в роуминге, в том числе отсутствие приостановления услуг при исчерпании денежных средств на лицевом счете;
- связывание приобретения одной платной услуги с приобретением другой;
- ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов;
- качество услуг связи;
- предоставление услуг общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов;
- информирование абонентов об изменении тарифов;
- предоставление дополнительных услуг;
- осуществление перерасчета платы в связи с проведением оператором связи ремонтных и профилактических работ;
- приостановление оказания услуг при исчерпании аванса на лицевом счете абонента;
- порядок представления детализации;

взимание не предусмотренной тарифным планом платы за изменение абонентом тарифного плана.

Также одним из проблемных вопросов на рынке услуг связи остается недостаточный уровень обеспечения граждан широкополосным доступом к сети Интернет. Отсутствие возможности у всех граждан, проживающих на территории Свердловской области, пользоваться широкополосной сетью Интернет приводит к цифровому неравенству и, как следствие, отсутствию возможности дистанционного обучения, доступа к электронным государственным услугам, электронным библиотекам, подачи заявлений в контролирующие органы с предложениями и заявлениями, получения правовых и медицинских консультаций, электронной коммерции (интернет-магазин), получения в удаленном доступе архивных данных, что на сегодняшний день является одним из важнейших моментов повышения привлекательности сельских территорий для инвесторов, для организации новых производств и рабочих мест.

Наиболее популярным способом приобретения жилого помещения в собственность является участие в долевом строительстве жилых помещений, что связано в первую очередь с тем, что приобретение жилья в новостройке или строящемся доме намного дешевле, чем приобретение жилья на рынке вторичной недвижимости.

Средняя стоимость строительства 1 кв. метра общей площади жилых домов квартирного типа без пристроек, надстроек и встроенных помещений (без учета индивидуальных жилых домов, построенных населением Свердловской области за свой счет и с помощью кредитов) в феврале 2018 года составила 40,547 тыс. рублей.

Осуществление функций по контролю (надзору) на территории Свердловской области в сфере долевого строительства возложено на Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

Надзор осуществляется Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области в отношении объектов капитального строительства. По результатам надзора застройщику выдается заключение о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов (норм и правил), иных нормативных правовых актов и проектной документации, в том числе требованиям в отношении энергетической эффективности и требованиям в отношении оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (далее – заключение о соответствии).

Безопасность зданий и сооружений напрямую зависит от того, насколько эффективна система надзора на всех стадиях их возведения, включая инженерные изыскания, проектирование, изготовление строительных материалов и изделий, производство работ и сдачу построенного объекта в эксплуатацию.

В рамках осуществления надзора Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области проводятся проверки строящихся (реконструируемых) на территории Свердловской области объектов капитального строительства, в ходе которых выявляются нарушения требований законодательства о градостроительной деятельности. При этом ряд выявленных нарушений затрагивает конструктивные и другие характеристики надежности и безопасности объектов капитального строительства и (или) их частей или безопасность строительных конструкций, участков сетей инженерно-технического обеспечения либо создание угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде.

При использовании застройщиками инвестиций, привлекаемых по договорам участия в долевом строительстве, помимо строительного надзора осуществляется

государственный контроль (надзор) в области долевого строительства, в том числе за целевым использованием средств участников строительства.

По фактам выявления нецелевого использования застройщиками денежных средств участников долевого строительства материалы направляются в правоохранительные органы для проведения доследственных проверочных мероприятий и решения вопроса о наличии в действиях руководства организации-застройщика состава преступления.

Основными применяемыми способами защиты прав участников долевого строительства являются требования о взыскании неустойки за просрочку застройщиком исполнения обязательств по договорам с гражданами, передаче предусмотренного договором участия в долевом строительстве объекта долевого строительства, признании права собственности на объект долевого строительства.

По результатам рассмотрений органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в 2017 году обращений граждан о неправомерности включения застройщиками в договор участия в долевом строительстве отдельных условий, ущемляющих установленные законом права потребителей, выявлены следующие условия:

освобождение застройщика от ответственности за нарушение срока передачи квартиры, а также за частичное или полное неисполнение обязательств по договору;

включение в договор условия, ограничивающего момент оплаты стоимости квартиры потребителем;

возложение на участника долевого строительства не предусмотренных законом обязанностей по уведомлению Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области об одностороннем отказе потребителя от исполнения договора долевого строительства, а также по представлению застройщику документа, подтверждающего факт такого уведомления;

включение в договор условия об обязательном досудебном урегулировании спора, а также условия, лишаящего потребителя права на выбор подсудности по своему усмотрению.

Рынок финансовых услуг характеризуется стремительным развитием. В настоящее время потребитель активно пользуется услугами, предоставляемыми финансовыми организациями, платежными услугами, кредитными продуктами, услугами негосударственных пенсионных фондов, услугами страховых компаний.

В первую очередь, по итогам 2017 года, динамичное развитие затрагивает сферу кредитования. Объемы потребительского кредитования существенно возросли, в то же время объем просроченной задолженности немного снизился, хотя и остается на высоком уровне.

По-прежнему проблемой остается, с одной стороны, неспособность граждан оценивать принимаемые на себя риски и обязательства по договорам кредитования, с другой – отсутствие четких, законодательно урегулированных критериев платежеспособности заемщиков и, как следствие, зачастую безответственное кредитование.

Основное место в структуре обращений в области защиты прав потребителей финансовых услуг занимают жалобы:

на навязывание дополнительных платных услуг (комиссии, страхование);

на ненадлежащее информирование об исполнителе оказываемых услуг;

на отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба, перерасчет);

на незаконные действия при взыскании задолженности (в том числе деятельность коллекторских агентств, незаконная уступка права требования).

С целью оценки действий финансовых организаций органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области проводились мероприятия по контролю.

В структуре выявленных нарушений в сфере оказания банковских услуг наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с включением в договор условий, ущемляющих права потребителя, нарушения прав потребителей на получение информации и оказание услуг при отсутствии установленной информации, в том числе связанные с введением потребителей в заблуждение относительно потребительских качеств финансовых услуг.

Наиболее частые нарушения в области защиты прав потребителей финансовых услуг: навязывание потребителям услуги страхования и иных дополнительных услуг при кредитовании без предоставления потребителю возможности выразить согласие или отказ от дополнительных услуг.

В ряде случаев имеет место не заключение потребителем договора страхования со страховой компанией, а так называемое подключение к программе страхования банков.

Кредитными организациями с целью увеличения кредитных обязательств граждан перед банками навязываются и иные виды дополнительных услуг. Как правило, граждане не информируются о включении дополнительных услуг в общую сумму кредита, более того, в навязанных услугах потребители не нуждаются.

Зачастую при оформлении кредитной карты банки предусматривают в условиях договора, что при превышении лимита кредитования заемщику предоставляются дополнительные средства. Как правило, при этом потребителям не предоставляется полная информация о данном «дополнительном кредите», а также возможность выразить отказ от него.

Кроме того, в договор включаются условия, предусматривающие возможность безакцептного (без дополнительного распоряжения заемщика) списания денежных средств со счетов клиента, открытых в банке.

В числе условий, ущемляющих права потребителя, также выявляются условия, предоставляющие банку право на одностороннее изменение условий договора.

При анализе договоров, заключаемых между банком и потребителем, также выявляются условия, позволяющие банку передавать персональные данные потребителей третьим лицам.

Устанавливаются факты превышения предельного значения полной стоимости потребительского займа при выдаче займов физическим лицам.

Размер штрафов (неустойки) в связи с нарушением заемщиком сроков возврата кредита иногда превышает установленные законодательством Российской Федерации ограничения.

В договорах страхования также нередко содержатся условия, ущемляющие установленные законом права потребителя.

В схемах, разрабатываемых банками и страховыми организациями по оказанию услуг страхования при кредитовании, устанавливается страховая сумма в зависимости от суммы задолженности по кредиту.

Как правило, если договор страхования взаимосвязан с договором кредитования, потребителю не предоставляется возможность выбора выгодоприобретателя по договору страхования.

Проблемой остается также представление потребителям информации в договорах страхования чрезмерно мелким шрифтом, не поддающимся нормальному прочтению.

Кроме того, нарушения в области представления потребителям необходимой информации об услугах зачастую выражаются в невыдаче потребителям неотъемлемых частей договора (общих условий потребительского кредитования, тарифов, условий и правил страхования). При заключении договоров вклада и договоров счета банками также включаются в договоры условия, ущемляющие права потребителя, например, условия, которые позволяют банку в одностороннем порядке изменять условия и тарифы по таким договорам; условия, ограничивающие в той или иной степени права потребителя при истребовании суммы по договору вклада и (или) банковского счета.

В области повышения информирования населения о правах потребителей финансовых услуг проводятся мероприятия, направленные на правовое просвещение потребителей.

Ежегодно Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области определяется оценка уровня финансовой грамотности населения Свердловской области путем анкетирования граждан.

По итогам 2017 года сложилась следующая ситуация: 80% респондентов отметили, что ведут учет своих расходов, пусть и не регулярно. Занимают денежные средства на текущие нужды в основном в банках – 42% из числа опрошенных, у своих родственников – 32%, при этом 19% опрошенных отметили, что они никогда не занимают деньги на текущие нужды.

Более половины опрошенных – активные пользователи услуг, которые предоставляют банки, микрофинансовые организации, ломбарды. Однако для грамотного финансового поведения половине участников анкетирования не хватает специальных знаний (59% из числа опрошенных), а абсолютное большинство (81%) проголосовало за введение в школе дополнительного предмета по финансовой грамотности.

Большинство правильных ответов специалисты получили на вопросы о неправомерности банков направлять кредитные карты по почте (55% из числа опрошенных) и навязывать дополнительные платные услуги (60% опрошенных). Хуже потребители разбираются в вопросах страхования при кредитовании: 38% респондентов назвали обязательным при получении кредита страхование жизни и здоровья, 13% затруднились ответить на вопрос по видам обязательного страхования, предусмотренного законом, при получении кредита.

Затруднения также вызвал вопрос о способах обеспечения обязательств. Только 35% респондентов правильно ответили, что обеспечить обязательство можно всеми указанными способами (неустойка, залог, удержание вещи должника, поручительство, независимая гарантия, задаток, обеспечительный платеж и другие способы, предусмотренные законом или договором).

Кроме того, затруднительным для потребителей являлись вопросы о размере максимальной компенсации по вкладу, гарантированной государством, и о том, как ограничиваются полномочия коллекторских агентств.

В целом, как показало анкетирование, уровень финансовой грамотности респондентов на текущий год составил 48%.

Стремительное развитие рынка платных образовательных услуг определяет актуальность проблем защиты прав потребителей в данной сфере.

Если ранее деятельность образовательных организаций финансировалась исключительно за счет бюджетных средств и оказание образовательных услуг

на платной основе являлось скорее исключением, чем правилом, то в современных российских реалиях платные образовательные услуги приобретают все большую популярность.

Платные образовательные услуги расширяют возможности человека, предлагая большую свободу выбора, чтобы каждый мог определять для себя цели и стратегию индивидуального развития, капитализировать (превращать в ресурс) собственные личные качества и обстоятельства, а также проектировать и формировать будущие, возможные качества.

В современных социально-экономических условиях образование призвано, с одной стороны, адекватно отвечать существующим вызовам, с другой стороны, организовывать образовательную деятельность в соответствии с новой образовательной парадигмой «обучение всю жизнь».

Наряду с положительными данными существует и ряд проблемных вопросов в сфере оказания платных образовательных услуг.

В ходе надзорных мероприятий, проведенных специалистами органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области выявлены нарушения, связанные с ненадлежащим информированием, непредставлением полной и достоверной информации об организации-исполнителе, режиме ее работы (на вывеске, доске информации), отсутствием или доведением не в полном объеме до сведения потребителей информации о предоставляемых услугах (о сроках обучения, виде документа, выдаваемого обучающемуся после освоения образовательной программы), включением в договор оказания платных образовательных услуг условий, ущемляющих права потребителей.

В целях урегулирования проблемных вопросов в области оказания платных образовательных услуг в 2017 году Министерством общего и профессионального образования Свердловской области проведены следующие организационно-методические мероприятия для усиления борьбы с правонарушениями в сфере оказания платных услуг:

выездные совещания (консультации) по вопросам исполнения законодательства Российской Федерации в сфере образования с участием руководителей образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области;

совещания по вопросам соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере образования с участием руководителей органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, индивидуальных предпринимателей;

рабочие совещания по результатам проверок муниципальных образовательных организаций с руководителями и специалистами органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования;

направление информационных писем по вопросам соблюдения законодательства и государственной регламентации образовательной деятельности, в том числе с целью недопущения незаконных сборов денежных средств с родителей (законных представителей).

В целях обеспечения предупреждения нарушений Министерством общего и профессионального образования Свердловской области осуществляются информирование образовательных организаций по вопросам соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере образования, организация совещаний с руководителями и работниками образовательных организаций и консультирование заинтересованных лиц.

В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Министерством общего и профессионального образования Свердловской области обеспечена открытость и доступность информации о результатах осуществления государственного контроля (надзора) в сфере образования.

На официальном сайте Министерства общего и профессионального образования Свердловской области размещаются правовые акты Министерства общего и профессионального образования Свердловской области, планы проведения плановых проверок образовательных организаций, информационные письма о типичных нарушениях, выявленных в ходе проверок, доклады об осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере образования и лицензирования образовательной деятельности, рекомендации по различным аспектам взаимодействия Министерства общего и профессионального образования Свердловской области при проведении государственного контроля (надзора) в сфере образования и лицензионного контроля при осуществлении образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Свердловской области.

Также на официальном сайте Министерства общего и профессионального образования Свердловской области для образовательных организаций, отнесенных к субъектам малого и среднего предпринимательства, размещена исчерпывающая информация о порядке и способах подачи заявления об исключении их из ежегодного плана или прекращении плановой проверки в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства.

Основными принципами организации и осуществления транспортного обслуживания населения являются: безопасность выполнения пассажирских перевозок, качество транспортного обслуживания населения, доступность транспортных услуг для населения, контроль за соблюдением установленных условий выполнения регулярных перевозок.

По данным Министерства экономического развития Российской Федерации, доля предоставленных в 2017 году в Российской Федерации транспортных услуг в структуре объема платных услуг населению составляет 20%.

В структуре обращений граждан-потребителей на предоставление транспортных услуг наиболее актуальные на сегодняшний день – автотранспортные услуги, воздушные перевозки, железнодорожные транспортные услуги.

Основная тематика обращений:

ненадлежащее качество оказываемых услуг, нарушение сроков предоставления услуг;

отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований (возмещение ущерба);

завышение тарифов, цен, иное нарушение порядка начисления платы за услуги;

законность осуществления деятельности исполнителем (отсутствие государственной регистрации, лицензии);

навязывание дополнительных платных услуг;

ненадлежащее информирование об исполнителе, оказываемых услугах (в том числе об основных потребительских свойствах, сроках, цене);

нарушение порядка предоставления льгот и преимуществ.

Наиболее часто хозяйствующие субъекты, осуществляющие деятельность в сфере транспортных услуг, привлекаются к административной ответственности в связи:

с нарушениями, связанными с непредставлением информации потребителям (отсутствие информации для потребителей; отсутствие полного наименования или

краткого наименования перевозчика; отсутствие внутри транспортных средств, используемых для регулярных перевозок пассажиров и багажа, информации о стоимости проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа, о наименовании, адресе и номере телефона перевозчика, фамилии водителя, а при наличии кондуктора – также фамилии кондуктора; о наименовании, адресе и контактных телефонах органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа; отсутствие информации для потребителей в виде расписания движения автобусов во всех остановочных пунктах маршрутов регулярных перевозок, в которых предусмотрена обязательная остановка автотранспортных средств; отсутствие указателей на остановочных пунктах, определяющих место остановки автобусов для посадки (высадки) пассажиров маршрута регулярных перевозок; непредставление пассажиру при оформлении авиабилетов информации об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации);

с нарушениями по оказанию населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих правила оказания населению услуг (отсутствие на разовом билете для проезда в пригородном и междугородном сообщении фиксированной даты и времени отправления, наименования и серии билета, информации о виде транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира; отсутствие указателя маршрута регулярных перевозок, содержащего наименование начального и конечного остановочных пунктов и номер маршрута регулярных перевозок, размещаемого над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла; на правой стороне кузова по ходу транспортного средства, содержащего номер маршрута регулярных перевозок, а также наименования начального, конечного и основных промежуточных остановочных пунктов; на заднем окне транспортного средства, содержащего номер маршрута регулярных перевозок; оформление авиабилета не на основании данных документа, необходимого согласно законодательству Российской Федерации; нарушение сроков предоставления пассажирам горячего питания при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов – в дневное время и каждые восемь часов – в ночное время; нарушение сроков размещения пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время; отказ в перевозке пассажира по приобретенному авиабилету в связи с отсутствием мест на борту воздушного судна; отказ в перевозке пассажира, заблаговременно явившегося в аэропорт и прошедшего таможенный контроль);

с непредоставлением льгот и преимуществ, установленных законом;

с неисполнением обязанности по обеспечению возможности оплаты транспортных услуг путем безналичного расчета;

с нарушениями установленного порядка ценообразования и применения регулируемых государством цен (тарифов).

Ситуацию, сложившуюся на рынке в сфере оказания транспортных услуг гражданам в Свердловской области, дополняет информация, полученная из Уральского управления государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (далее – Уральское МУГАДН Федеральной службы по надзору в сфере транспорта), деятельность которого связана с контролем соблюдения правовых основ транспортного законодательства, предупреждения дорожно-транспортных

происшествий и снижения тяжести их последствий с целью охраны жизни и здоровья граждан.

Согласно сведениям, представленным Уральским МУГАДН Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, на территории Свердловской области действует более 700 организаций, оказывающих услуги населению по перевозке автомобильным транспортом, из которых более 450 – индивидуальные предприниматели.

При проведении плановых проверок Уральским МУГАДН Федеральной службы по надзору в сфере транспорта на территории Свердловской области установлено, что реализация транспортных услуг организована с нарушениями законодательства Российской Федерации. Выявлены следующие нарушения, которые носят системный характер:

не разработаны положения об организации транспортного обслуживания населения на территориях муниципальных образований;

не организован и не осуществляется муниципальный контроль за качеством предоставления услуг хозяйствующими субъектами, осуществляющими перевозки пассажиров;

не определены должностные лица, ответственные за организацию транспортного обслуживания населения в границах муниципальных образований;

при проверке содержания автомобильных дорог общего пользования, по которым осуществляется движение автобусов по маршрутам, установлено, что при содержании улично-дорожной сети на территориях городских округов не обеспечены безопасные условия для движения автомобильного транспорта и пешеходов;

отсутствует контроль за организацией перевозок детей школьными автобусами со стороны администраций муниципальных образований;

не заключаются договоры на перевозку людей с хозяйствующими субъектами, осуществляющими транспортное обслуживание населения.

Особое внимание на сегодняшний день уделяется социальной сфере.

Компетенции исполнительных органов, осуществляющих деятельность в социальной сфере, ориентированы на человека. Человек объективно не может решить самостоятельно ряд проблем, связанных с инвалидностью, болезнью, неспособностью к самообслуживанию, в связи с преклонным возрастом, сиротством, безнадзорностью, низким уровнем образования. Социальная политика государства ориентирована на преодоление трудных жизненных ситуаций, когда объективно нарушается жизнедеятельность граждан.

В настоящее время в Свердловской области социальная поддержка граждан осуществляется, в том числе Программой подготовки лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 26.09.2012 № 1064-ПП, комплексной программой Свердловской области «Доступная среда» на 2014–2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 22.01.2014 № 23-ПП и комплексной программой Свердловской области «Старшее поколение» на 2014–2018 годы», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 12.03.2014 № 167-ПП.

Внедряются современные организационно-экономические механизмы, позволяющие выйти на рынок социальных услуг негосударственным организациям. Так, в сфере предоставления социального обслуживания населения на дому в 2018 году реализуется пилотный проект по содействию в создании автономных некоммерческих организаций (некоммерческая организация «Наш Малахит»).

С 2017 года в Свердловской области исполнительными органами совместно с социально ориентированными некоммерческими организациями осуществляется реализация мероприятий пилотного проекта по отработке подходов к формированию и совершенствованию системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов. В рамках реализации данного проекта в 2017–2018 годах Министерством социальной политики Свердловской области, с учетом рекомендаций Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации о необходимости развития предоставления социальных услуг семьям, воспитывающим детей-инвалидов, включая обучение родителей (законных представителей) реабилитационным технологиям на дому, запланирован анализ обеспеченности Свердловской области реабилитационными организациями, в том числе оказывающими реабилитационные и абилитационные услуги инвалидам и детям-инвалидам, а также разработаны и апробированы программы ранней помощи детям-инвалидам.

В Свердловской области (в числе первых субъектов Российской Федерации) разработана автоматизированная система «Доступная среда Свердловской области» для учета доступности объектов социальной инфраструктуры.

Сформирован реестр объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения Свердловской области.

Доля объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения Свердловской области, нанесенных на карту доступности Свердловской области по результатам их паспортизации, среди всех приоритетных объектов и услуг Свердловской области составляет 100%.

В целях продления активного долголетия пожилых людей, повышения их правовой и экономической культуры, приобретения навыков использования современных средств и стандартов общения, преодоления одиночества, овладения навыками прикладного творчества в 2012 году при комплексных центрах социального обслуживания населения Свердловской области созданы школы пожилого возраста, работающие по 12 направлениям: активное долголетие, безопасная жизнедеятельность, компьютерная грамотность, творческая и прикладная деятельность, профессиональная ориентация, обучение навыкам ухода, правовая и экономическая культура (финансовая грамотность), социальный туризм и краеведение, ландшафтный дизайн.

Проводится работа по повышению качества и разнообразия социальных услуг, предоставляемых лицам пожилого возраста, и обеспечению условий для их социальной адаптации и интеграции в общественную жизнь.

Работают 740 любительских объединений и клубов по интересам для активных творческих людей старшего поколения. Ежегодно в работе объединений и клубов принимают участие порядка 40 тысяч граждан пожилого возраста и инвалидов.

В соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 30.07.2013 № 403-УГ «О проведении Дня пенсионера в Свердловской области» на территории Свердловской области проводится День пенсионера. Мероприятия в рамках празднования Дня пенсионера в Свердловской области традиционно проводятся во всех муниципальных образованиях с конца августа до начала октября. Финальной точкой является празднование Международного дня пожилого человека.

Основные стратегические задачи, стоящие перед Министерством социальной политики Свердловской области, сформированы в программе «Пятилетка развития Свердловской области» на 2017–2021 годы, утвержденной Указом Губернатора

Свердловской области от 31.10.2017 № 546-УГ «О программе «Пятилетка развития Свердловской области» на 2017–2021 годы» (далее – программа «Пятилетка развития»).

В рамках реализации программы «Пятилетка развития» усилия органов социальной защиты населения Свердловской области будут сконцентрированы на следующих направлениях:

укрепление семейных ценностей и традиций, в том числе в рамках реализации проекта «Десятилетие детства», сохранение объемов средств, направляемых на государственную поддержку семьи и детей, «Детского бюджета»;

организация работы школы приемных родителей в каждом муниципальном образовании, приоритет семейного жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, профилактика семейного неблагополучия, социального сиротства;

создание в Свердловской области комплексной межведомственной и межуровневой системы реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов;

оснащение 200 объектов в приоритетных сферах жизнедеятельности элементами доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения;

развитие деятельности школ пожилого возраста по направлению «Обучение компьютерной грамотности» в целях создания условий активной интеграции в общественную жизнь граждан старшего поколения.

Данные мероприятия ориентированы на предоставление помощи отдельным категориям граждан, которые нуждаются в поддержке.

Следует обратить особое внимание на социально уязвимые категории граждан: людей с ограниченными возможностями здоровья, пожилого возраста, пенсионеров, несовершеннолетних граждан, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, то есть граждан, нуждающихся в особой социальной защите, которые не в состоянии обеспечить себе (своим семьям) достойный уровень материального благосостояния.

В Российской Федерации законодательно закреплены обязанности государства по обеспечению доступности для граждан культурной деятельности, культурных ценностей и благ.

Специфической формой культурных ценностей и благ являются товары и услуги, то есть деятельность человека, результаты которой выражаются в удовлетворении личных потребностей населения и общества в целом. Услуги культуры подразделяются на два вида: услуги непосредственных исполнителей (актеров, певцов), оказываемые конкретно потребителю (зрителю, слушателю), услуги, связанные с освоением культурных благ, находящихся в предметной форме, услуги библиотек, кинотеатров, музеев, картинных галерей, услуги образования в области культуры, искусства и профессионального искусства.

В Свердловской области функционирует развитая сеть государственных учреждений культуры Свердловской области и государственных научных организаций Свердловской области, деятельность которых направлена на укрепление гражданского единства и гармонизацию межнациональных отношений. В частности, в условиях политических и социальных преобразований, учитывая многочисленные просьбы представителей национально-культурных объединений и возросший интерес к возрождению национальных культур, а также в целях повышения качественного уровня содержания, сохранения, развития и пропаганды литературного наследия, ознакомления читательской аудитории с историей, культурой, достижениями народов

России в Свердловской области создано государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» (далее – ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека»). Работа ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека» строится на основе взаимного творческого общения и сотрудничества с национально-культурными объединениями, действующими на территории Свердловской области, обмену творческим опытом и информацией с национальными библиотеками и межнациональными культурными центрами других регионов Российской Федерации, развитию международных и межрегиональных связей. Активную деятельность в сфере укрепления межнациональных отношений ведут государственные автономные учреждения культуры Свердловской области «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества», «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала» и «Уральский центр народного искусства».

Ежегодно в Свердловской области проводятся значимые культурные, спортивные и образовательные мероприятия, направленные на поддержку, развитие и сохранение культуры народов Среднего Урала, такие как День народов Среднего Урала, спартакиада народов Урала, областной конкурс национальных культур «Мы живем на Урале», областной конкурс национальных культур «Венок дружбы», межрегиональный конкурс детского творчества «Салават купере», областной фестиваль народа мари «Ага-Пайрем», областной национальный культурно-спортивный праздник «Сабантуй», межрегиональный конкурс исполнителей на национальных инструментах «Уйнагыз, гармуннар», областной фестиваль культуры финно-угорских народов «Уральская финно-угория».

Анализ ситуации в сфере культурной политики позволяет выявить ряд проблем. Одной из основных проблем является постепенное сокращение в силу разных причин присутствия и влияния российской культуры в мире. Существует угроза единству культурного пространства на фоне недостаточного использования потенциала культуры как фактора социально-экономического развития, его национальной безопасности и территориальной целостности. Внутрирегиональные диспропорции в доступе к услугам, расходах на культуру, инфраструктурном развитии также формируют риски для сохранения единства культурного пространства.

В сложном положении, требующем системного стратегического подхода, оказалась сельская культура, исторически выполнявшая роль хранительницы традиционной культуры и нематериального культурного наследия. Низкие темпы модернизации культурной инфраструктуры в ряде муниципальных образований демонстрируют моральный и физический износ сооружений, технического и профессионального оборудования, требующих дополнительных инвестиций в развитие инфраструктуры.

Особенностью современного подхода к сфере культуры является узковедомственность, а также отчасти утилитарное понимание культуры как сферы услуг. Это порождает более низкий общественный статус культуры, что не соответствует подходам, зафиксированным в основах государственной культурной политики, и стратегическим интересам Российской Федерации.

Для минимизации вышеуказанных проблем необходимо:

активизировать культурный потенциал;

повысить роль институтов гражданского общества как субъектов культурной политики;

повысить социальный статус семьи как общественного института, обеспечивающего воспитание и передачу от поколения к поколению традиционных для российской цивилизации ценностей и норм;

содействовать формированию гармонично развитой личности, способной к активному участию в реализации государственной культурной политики;

сохранять культурное наследие и создавать условия для развития культуры;

создать условия для формирования новой модели культурной политики.

Условия деятельности архивов связаны с политическими и экономическими реформами последних десятилетий. Преобразования привели к законодательному регулированию архивного дела как самостоятельной сферы жизнедеятельности общества и государства, росту информационного потенциала архивов за счет открытия больших массивов ранее недоступных документов, приема новых документов от ликвидируемых и реорганизуемых органов власти и организаций, а также от граждан, внедрения в архивное дело современных информационных технологий.

Деятельность архивных учреждений в сфере использования документов в целом направлена на обеспечение различных категорий пользователей ретроспективной информацией и предоставление свободного доступа к архивным документам.

В последние годы были разработаны, приняты и внедрены основополагающие нормативные правовые документы в сфере архивного дела, регулирующие в том числе сферу использования архивных документов, нацеленные на ее совершенствование, с изложением общих норм доступа и ограничений по доступу, в том числе по отношению к подлинникам особо ценных и уникальных документов, находящихся в неудовлетворительном физическом состоянии; изложены требования к созданию информационно-поисковых систем к документам архивов и описанию архивных документов; определен порядок исполнения запросов пользователей, имеющих существенное значение для реализации прав реабилитированных лиц и лиц, в отношении которых велось производство по фильтрационно-проверочным делам. Разработаны административные регламенты по предоставлению государственных услуг, связанных с организацией информационного обеспечения юридических и физических лиц.

В настоящее время продолжается совершенствование нормативной правовой базы, устанавливающей порядок работы пользователей с документами в читальных залах государственных и муниципальных архивов, их права, обязанности и ответственность, правила обслуживания пользователей в читальных залах сотрудниками государственных и муниципальных архивов.

Вместе с тем пользователи, работающие в читальных залах, не всегда удовлетворены режимами их работы, сроками и количеством выдаваемых дел, многих не устраивает высокая стоимость копий архивных документов. Руководство архивов старается идти навстречу пользователям, однако в связи с увеличением количества пользователей при том же количестве сотрудников архивов, обслуживающих читальные залы, сложно решить все проблемы.

Эффективность работы пользователей с документами, исполнения запросов, тематического выявления документов для выставок и сборников документов во многом зависит от состояния научно-справочного аппарата, информатизации архивов. Совершенствование информационно-поисковых систем архивов за счет их автоматизации, создание электронного фонда пользования, размещение архивных информационных массивов в сети Интернет, безусловно, является перспективным направлением, расширяющим доступ пользователей к архивным документам.

В последнее время в этом направлении произошел определенный прорыв. Переведены в электронный формат многие описи, путеводители, справочники, разработаны базы данных, доступные пользователям как в локальном, так и в удаленном доступе.

На фоне всех вышеуказанных проблем распространение получил иной вид недобросовестной деятельности – деятельность юридических лиц, действующих на территории Свердловской области и оказывающих дорогостоящие юридические услуги. Потребители отмечают низкое качество данных услуг, нарушение сроков их оказания, а также тот факт, что специалистами юридических фирм устно представляется информация об оказании широкого спектра услуг, в то же время состав услуг, закрепленных в договоре, а также состав фактически предоставленных услуг не соответствуют устным разъяснениям специалиста. При этом вознаграждение, которое берут юридические лица, действующие на территории Свердловской области и оказывающие дорогостоящие юридические услуги, является достаточно высоким, в среднем от 20 до 60 тыс. рублей.

В адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, в 2017 году массово поступали обращения граждан, подготовленные юридическими лицами, действующими на территории Свердловской области и оказывающими дорогостоящие юридические услуги, содержащие вопросы, которые не могут быть разрешены органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области (изменение договора, возврат денежных средств в связи с недостатками в товаре, в работе, в оказании услуги, нарушение сроков оказания услуг). Вышеуказанные обращения потребителей требуют консультационной помощи в составлении претензий, исковых заявлений.

Пресечение недобросовестной деятельности юридических лиц, действующих на территории Свердловской области и оказывающих дорогостоящие юридические услуги, осуществляется путем информирования потребителей об их деятельности, а также через популяризацию деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Причинами такого положения дел по-прежнему является отсутствие на уровне организаций эффективных институтов саморегулирования на фоне реализации политики по снижению административных барьеров. Анализ ситуации показывает, что формирование ответственного добросовестного бизнеса должно быть подкреплено эффективной реализацией мер государственного принуждения в отношении недобросовестных участников рынка, основанных на принципах неотвратимости наказания.

Комплексный характер проблем на потребительском рынке товаров, работ и услуг предопределяет, в свою очередь, необходимость применения системного подхода к их решению, который базируется на сочетании мер административного принуждения, мероприятий, направленных на формирование социально ответственного и добросовестного предпринимателя, организацию системы правового образования потребителей и предпринимателей, внедрение механизмов досудебного разрешения споров.

Значимым направлением по стабилизации ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг является деятельность общественных объединений, консультационных пунктов при федеральном бюджетном учреждении здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по оказанию практической правовой помощи гражданам, столкнувшимся с нарушением их прав, путем

консультирования, подготовки проектов претензий и исковых заявлений. Данная работа является значительным подспорьем для деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Состояние потребительского рынка Свердловской области остается неудовлетворительным, что говорит о неготовности хозяйствующих субъектов нести социальную и экономическую ответственность за осуществление предпринимательской деятельности с нарушением законодательства Российской Федерации и Свердловской области. Такое положение дел на потребительском рынке приводит к возникновению имущественных рисков потребителей в результате приобретения некачественной продукции и получения некачественных услуг.

В этой связи все большую значимость приобретает развитие системы информирования и консультирования потребителей как средства обеспечения их прав на просвещение в области защиты прав потребителей.

С учетом вышеуказанных проблем, а также проблем, отраженных в Стратегии, можно обозначить ключевые задачи в области защиты прав потребителей Свердловской области, требующие решения с применением программно-целевого подхода:

получение объективной информации о состоянии потребительского рынка товаров, работ и услуг в целом, информации об удовлетворенности населения работой органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области и ситуацией на рынке товаров, работ и услуг;

повышение профессионального уровня кадров и социальной ответственности хозяйствующих субъектов;

повышение правовой грамотности потребителей в Свердловской области;

развитие системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне, общественной защиты прав потребителей в Свердловской области;

постоянное повышение профессионального уровня и обмена опытом специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области;

содействие защите прав социально уязвимых категорий населения Свердловской области.

Большинство из этих задач не могут быть разрешены в рамках текущей деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области и требуют комплексного подхода.

Комплексная программа направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей и сокращение социальной напряженности на потребительском рынке.

Учитывая социальную значимость и важность решения вопросов по обеспечению защиты прав потребителей, ежегодно проводится рейтинговая оценка деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, которая характеризуется как «эффективная», «удовлетворительная» или «неэффективная».

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В связи с этим средства массовой информации выполняют одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области в средствах

массовой информации будут систематически размещать информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Данная работа приобретает особую актуальность в связи с тем, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя, которое не всегда является рациональным.

Для обеспечения дополнительных гарантий реализации прав потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке, выявление продукции с наилучшими потребительскими свойствами необходимо организовать работу по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров, работ и услуг.

Поскольку предупреждение нарушений прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

В связи с этим важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимают внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей. Для повышения мотивации к углубленному изучению данных вопросов организуется проведение олимпиад и конкурсов среди обучающихся общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций, образовательных организаций высшего образования.

Вопросы защиты прав потребителей и усиления социальных гарантий, государственного контроля в области защиты прав потребителей являются целью стратегического развития России, в основе которой лежит достижение уровня экономического и социального развития, соответствующего статусу России как ведущей мировой державы XXI века с привлекательным образом жизни, занимающей передовые позиции в глобальной экономической конкуренции и надежно обеспечивающей национальную безопасность и реализацию конституционных прав граждан.

Реализация мероприятий комплексной программы позволит повысить качество жизни, социальную защищенность граждан и обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей в Свердловской области.

## **Раздел 2. Цели, задачи и целевые показатели комплексной программы**

Цель комплексной программы – развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров, работ и услуг, и обеспечение необходимых условий для реализации потребителями своих прав.

Задачи комплексной программы:

- 1) повышение уровня правовой потребительской грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- 2) повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально уязвимых категорий населения, в том числе посредством сети Интернет;

3) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

4) систематическая оценка состояния потребительского рынка товаров, работ и услуг, системы защиты прав потребителей Свердловской области;

5) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке товаров, работ и услуг Свердловской области;

6) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей Свердловской области;

7) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг на потребительском рынке Свердловской области;

8) обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения;

9) развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;

10) повышение качества и сокращение срока предоставления государственных услуг в области архивных данных.

По результатам комплексной программы планируется:

создание условий для реализации прав потребителей всеми категориями граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;

развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Свердловской области для оказания бесплатной консультационной помощи населению, при этом особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;

обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей;

повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

повышение правовой грамотности потребителей Свердловской области, при этом особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;

создание устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары, работы и услуги, и снижение на рынке количества недобросовестных хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги, не соответствующие обязательным требованиям;

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ;

повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей;

увеличение количества случаев добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, производителями товаров, исполнителями услуг и работ;

сокращение срока предоставления государственных услуг;

обеспечение предоставления государственных услуг и работ за счет средств областного бюджета в объеме и качестве, востребованных потребителями.

Срок реализации комплексной программы: 2019–2023 годы. Этапы реализации комплексной программы не предусмотрены.

Для оценки эффективности комплексной программы используются целевые показатели комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы» (приложение № 1 к настоящей комплексной программе).

### **Раздел 3. План мероприятий по выполнению комплексной программы**

Формирование и корректировка комплексной программы, непосредственная реализация комплексной программы осуществляются в порядке, утвержденном постановлением Правительства Свердловской области от 16.10.2013 № 1229-ПП «Об утверждении Порядка формирования и реализации комплексных программ Свердловской области».

Заказчиком-координатором комплексной программы является Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области.

Заказчиками комплексной программы являются:

Министерство финансов Свердловской области;

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области;

Министерство промышленности и науки Свердловской области;

Министерство социальной политики Свердловской области;

Министерство здравоохранения Свердловской области;

Министерство культуры Свердловской области;

Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области;

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области;

Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области;

Министерство инвестиций и развития Свердловской области;

Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области;

Департамент информационной политики Свердловской области;

Департамент информатизации и связи Свердловской области;

Управление архивами Свердловской области;

Региональная энергетическая комиссия Свердловской области;

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;

Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области;

территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области;

Межрегиональное управление Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу;

Управление государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;

территориальные межотраслевые исполнительные органы государственной власти Свердловской области;

органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области.

Исполнителями мероприятий комплексной программы являются органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

Основные направления по реализации мероприятий комплексной программы:

1) укрепление системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Мероприятия направлены на формирование комплексной эффективной и доступной защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данных мероприятий предусматривается развитие системы защиты прав потребителей в Свердловской области. Создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан;

2) информационное обеспечение потребителей Свердловской области. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данных мероприятий предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у граждан, проживающих на территории Свердловской области, навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей, свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам, направленным на защиту прав потребителей;

3) профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей Свердловской области.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в Свердловской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Для достижения положительного эффекта запланированы мероприятия не только с потребителями, но и хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование производства качественных и безопасных товаров, работ и услуг;

4) мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области.

Мероприятия направлены на оценку ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг, состояния системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения Свердловской области от недоброкачественных товаров, работ и услуг, в том числе посредством проведения сравнительных исследований и независимых потребительских экспертиз;

5) кадровое обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данного направления предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области,

а также обмен опытом, складывающимся из правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятия охватывают вопросы внедрения и развития дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей;

б) совершенствование механизмов защиты прав потребителей в Свердловской области.

В рамках данного направления планируется развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

План мероприятий комплексной программы приведен в приложении № 2 к настоящей комплексной программе.

#### **Раздел 4. Ресурсное обеспечение комплексной программы**

Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников. Расходы областного бюджета на выполнение мероприятий комплексной программы осуществляются в рамках государственных программ Свердловской области.

#### **Раздел 5. Методика оценки эффективности реализации комплексной программы**

Методика оценки эффективности реализации комплексной программы представлена в приложении № 3 к настоящей комплексной программе.

Приложение № 1  
к комплексной программе  
Свердловской области «Обеспечение  
защиты прав потребителей  
в Свердловской области  
на 2019–2023 годы»

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**  
**комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей**  
**в Свердловской области на 2019–2023 годы»**

Номер строки	Показатель	Единица измерения	Значение целевых показателей					Справочно: базовое значение целевого показателя (на начало реализации комплексной программы)
			2019 год	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Целевой показатель 1. Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области	количество единиц на 100 тыс. населения	3,0	3,2	3,4	3,6	3,8	2,7
2.	Целевой показатель 2. Количество муниципальных программ (комплексных планов мероприятий) в области защиты прав потребителей, действующих на территории Свердловской области	единиц	30	50	60	70	80	16
3.	Целевой показатель 3. Количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области	единиц на 100 тыс. населения	1900	1850	1750	1700	1750	1976

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Целевой показатель 4. Количество органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	единиц	86	88	90	92	93	85
5.	Целевой показатель 5. Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	единиц на 100 тыс. населения	1000	1100	1200	1500	1700	915
6.	Целевой показатель 6. Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области	процентов	54	55	56	57	58	52
7.	Целевой показатель 7. Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей)	процентов	50	52	54	56	58	48
8.	Целевой показатель 8. Количество распространенных печатных информационных материалов (листовок, буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности	тысяч единиц на 100 тыс. населения	700	700	700	700	700	635
9.	Целевой показатель 9. Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	единиц на 100 тыс. населения	240	240	245	245	250	238
10.	Целевой показатель 10. Доля государственных автономных и бюджетных учреждений Свердловской области, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области, которым утверждены государственные задания на предстоящий год и плановый период, от числа государственных автономных и бюджетных учреждений Свердловской области, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области	процентов	100	100	100	100	100	100
11.	Целевой показатель 11. Доля государственных образовательных организаций, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области,	процентов	100	100	100	100	100	100

1	2	3	4	5	6	7	8	9
	разместивших информацию об образовательных программах, порядке организации и осуществления образовательной деятельности, правилах приема на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от общего количества государственных образовательных организаций, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области							
12.	Целевой показатель 12. Количество потребителей и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	единиц на 100 тыс. населения	86	88	90	92	94	85
13.	Целевой показатель 13. Количество мероприятий (родительские собрания, совещания, беседы, лектории, уроки, круглые столы, горячие линии), проводимых для социально уязвимой категории населения, направленных на повышение правовой грамотности, в том числе затрагивающих качество товаров, работ и услуг	единиц	100	110	120	130	140	65
14.	Целевой показатель 14. Удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований, от общего объема исследованной продукции	процентов	22	21	20	18	17	24
15.	Целевой показатель 15. Удельный вес непродовольственной продукции, реализуемой на территории Свердловской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований, от общего объема исследованной продукции	процентов	11	10	9	8	7	12
16.	Целевой показатель 16. Количество посещений сайта «Защита прав потребителей Свердловской области»	единиц	18 000	18 500	19 000	19 500	20 000	17 700
17.	Целевой показатель 17. Уровень удовлетворенности населения качеством и доступностью потребительского рынка товаров, работ и услуг	процентов	65	67	68	69	70	60
18.	Целевой показатель 18. Выполнение плана проведения проверок по государственному контролю (надзору) в сфере образования и	процентов	100	100	100	100	100	100

1	2	3	4	5	6	7	8	9
	лицензионному контролю при осуществлении образовательной деятельности (доля проведенных плановых проверок в общем количестве запланированных проверок)							











1	2	3	4	5	6	7	8	9
	потребителей (конкурсы, уроки, олимпиады, семинары), для общеобразовательных организаций, оздоровительных лагерей							
31.	Мероприятие 2.2. Разработка обучающих уроков «Защита прав потребителей» для социально уязвимой категории населения	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7, 12, 13
32.	Заказчик 1 – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области. Заказчик 2 – Министерство общего и профессионального образования Свердловской области. Заказчик 3 – Министерство социальной политики Свердловской области							
33.	Мероприятие 2.3. Проведение обучающих уроков «Защита прав потребителей» для социально уязвимой категории населения	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7, 12
34.	Заказчик 1 – Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области (разработка и тиражирование). Заказчик 2 – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (разработка). Заказчик 3 – Министерство общего и профессионального образования Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 4 – Министерство промышленности и науки Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 5 – Министерство социальной политики Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 6 – Министерство здравоохранения Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 7 – Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 8 – Министерство культуры Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 9 – Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 10 – Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора). Заказчик 11 – Министерство инвестиций и развития Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 12 – Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 13 – Департамент информационной политики Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 14 – Департамент информатизации и связи Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы). Заказчик 15 – Управление архивами Свердловской области (в части разработки, по запросу заказчика-координатора комплексной программы).							



1	2	3	4	5	6	7	8	9
	транспортной инфраструктуры, помещениях органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, торговых объектах, через молодежные организации и библиотечную сеть							
38.	Заказчик 1 – Органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области. Заказчик 2 – Департамент информационной политики Свердловской области. Заказчик 3 – Департамент информатизации и связи Свердловской области. Заказчик 4 – Министерство социальной политики Свердловской области. Заказчик 5 – Министерство здравоохранения Свердловской области							
39.	Мероприятие 2.6. Размещение социальной рекламы на потребительскую тематику в помещениях органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и помещениях государственных (муниципальных) организаций, государственных и муниципальных средствах массовой информации, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,9
40.	Заказчик 1 – Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области. Заказчик 2 – Министерство общего и профессионального образования Свердловской области. Заказчик 3 – Министерство промышленности и науки Свердловской области. Заказчик 4 – Министерство социальной политики Свердловской области. Заказчик 5 – Министерство здравоохранения Свердловской области. Заказчик 6 – Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области. Заказчик 7 – Министерство культуры Свердловской области. Заказчик 8 – Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области.							



1	2	3	4	5	6	7	8	9
	телекоммуникационной сети «Интернет»							
46.	Мероприятие 2.11. Проведение конкурсов среди средств массовой информации на лучшее освещение тем, направленных на просвещение потребителей	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7, 16
47.	<p>Заказчик 1 – Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области.  Заказчик 2 – Министерство общего и профессионального образования Свердловской области.  Заказчик 3 – Министерство промышленности и науки Свердловской области.  Заказчик 4 – Министерство социальной политики Свердловской области.  Заказчик 5 – Министерство здравоохранения Свердловской области.  Заказчик 6 – Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области.  Заказчик 7 – Министерство культуры Свердловской области.  Заказчик 8 – Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области.  Заказчик 9 – Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области.  Заказчик 10 – Министерство инвестиций и развития Свердловской области.  Заказчик 11 – Департамент информационной политики Свердловской области.  Заказчик 12 – Департамент информатизации и связи Свердловской области.  Заказчик 13 – Управление архивами Свердловской области.  Заказчик 14 – Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области.  Заказчик 15 – Межрегиональное управление Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу.  Заказчик 16 – Органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области</p>							
48.	Мероприятие 2.12. Заключение соглашения с заказчиком-координатором комплексной программы об информационном взаимодействии и наполнении сайта «Защита прав потребителей Свердловской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7, 16
49.	<p>Заказчик 1 – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области.  Заказчик 2 – Министерство социальной политики Свердловской области.  Заказчик 3 – Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области.  Заказчик 4 – Региональная энергетическая комиссия Свердловской области</p>							









1	2	3	4	5	6	7	8	9
67.	Заказчик – Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области							
68.	Мероприятие 3.3. Проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6
69.	Направление 4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Свердловской области							
70.	Заказчик – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области							
71.	Мероприятие 4.1. Разработка методики оценки уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17
72.	Мероприятие 4.2. Оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей и уровня удовлетворенности работой органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Свердловской области (анкетирование, опросы, тестирование)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7, 17
73.	Заказчик 1 – Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области. Заказчик 2 – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области							
74.	Мероприятие 4.3. Проведение мониторинга качества и безопасности товаров, работ и услуг, в том числе посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7, 14, 15, 16, 17





1	2	3	4	5	6	7	8	9
	на территории Свердловской области, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами (исполнителями)							

Приложение № 3  
к комплексной программе  
Свердловской области «Обеспечение  
защиты прав потребителей  
на 2019–2023 годы»

## МЕТОДИКА оценки эффективности реализации комплексной программы

1. Эффективность комплексной программы определяется на основании расчета степени достижения целевых показателей, основных мероприятий комплексной программы.

2. Степень достижения целевых показателей комплексной программы рассчитывается по нижеприведенным формулам:

1) в отношении целевого показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, применяется формула

$$\mathcal{E}_n = \text{ИД}_n / \text{ИЦ}_n, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя комплексной программы;

$\text{ИД}_n$  – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации комплексной программы;

$\text{ИЦ}_n$  – целевое значение показателя, утвержденного комплексной программой.

Если эффективность целевого показателя программы составляет более 1 при расчете суммарной эффективности, показатель эффективности принимается за 1;

2) в отношении целевого показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, применяется формула

$$\mathcal{E}_n = \text{ИЦ}_n / \text{ИД}_n, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя комплексной программы;

$\text{ИЦ}_n$  – целевое значение показателя, утвержденного комплексной программой;

$\text{ИД}_n$  – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации комплексной программы.

Если эффективность целевого показателя комплексной программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1;

3) в отношении показателя, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 – ненаступление события.

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей комплексной программы определяется по формуле

$$\mathcal{E}_o = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{n_i}}{n}, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_o$  – суммарная оценка степени достижения целевых показателей комплексной программы;

$\text{Э}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя комплексной программы;

$i$  – номер показателя комплексной программы;

$n$  – количество целевых показателей комплексной программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей комплексной программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации комплексной программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей комплексной программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации комплексной программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей комплексной программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации комплексной программы по степени достижения целевых показателей.

3. Степень реализации основных мероприятий оценивается как доля основных мероприятий, выполненных в полном объеме, и рассчитывается по формуле

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

$\text{СРом}$  – степень реализации основных мероприятий;

$\text{Мв}$  – количество основных мероприятий, выполненных в полном объеме, из числа основных мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году;

$\text{М}$  – общее количество основных мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году.

Основное мероприятие может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов:

основное мероприятие, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений показателей (индикаторов), считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение показателя (индикатора) составляет 85% и выше от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации основного мероприятия используется несколько показателей (индикаторов), для оценки степени реализации основного мероприятия используются среднее арифметическое значение отношений фактических значений показателей к запланированным значениям;

по иным основным мероприятиям результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий комплексной программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации комплексной программы по степени реализации основных мероприятий.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий комплексной программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации комплексной программы по степени реализации основных мероприятий.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий комплексной программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации комплексной программы по степени реализации основных мероприятий.

Для оценки эффективности реализации комплексной программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей – 0,5;

реализация основных мероприятий – 0,3;

бюджетная эффективность – 0,2.

Уровень реализации комплексной программы в целом рассчитывается по формуле

$$УР_{пр} = Э_о * 0,5 + СР_{ом} * 0,3 + Э_{ис} * 0,2, \text{ где:}$$

$УР_{пр}$  – уровень реализации комплексной программы в целом.

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

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

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