



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПРАВИТЕЛЬСТВО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Белгород

«31» января 2022 г.

№ 31-ПП

**Об утверждении программы «Развитие потребительского рынка
Белгородской области до 2030 года»**

В целях создания благоприятных условий для развития потребительского рынка на территории Белгородской области, обеспечения доступности товаров для населения и повышения качества услуг, предоставляемых хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность в сфере потребительского рынка, во исполнение Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», закона Белгородской области от 30 сентября 2021 года № 102 «О порядке разработки региональной и муниципальных программ развития торговли в Белгородской области» Правительство Белгородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить программу «Развитие потребительского рынка Белгородской области до 2030 года» (далее – Программа, прилагается).

2. Министерству сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области (Антоненко А.А.) осуществлять координацию деятельности органов исполнительной власти Белгородской области, администраций муниципальных районов и городских округов и других участников Программы по исполнению мероприятий, реализуемых в рамках Программы.

3. Рекомендовать:

3.1. Администрациям муниципальных районов и городских округов Белгородской области, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти Белгородской области, общественным организациям, образовательным учреждениям Белгородской области, осуществляющим деятельность в области профессионального образования в сфере торговли, общественного питания, принять участие в мероприятиях, реализуемых в рамках Программы.

3.2. Администрациям муниципальных районов и городских округов Белгородской области разработать и утвердить в установленном законодательством порядке программы развития потребительского рынка

муниципальных районов и городских округов Белгородской области до 2030 года.

3.3. Администрациям муниципальных районов и городских округов Белгородской области, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти Белгородской области, общественным организациям, образовательным учреждениям Белгородской области, осуществляющим деятельность в области профессионального образования в сфере торговли, общественного питания, принимающим участие в мероприятиях, реализуемых в рамках Программы, ежегодно до 1 марта года, следующего за отчетным, представлять в министерство сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области отчеты о выполнении мероприятий, реализуемых в рамках Программы.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Белгородской области Щедрину Ю.Е.

Информацию о ходе исполнения постановления представлять ежегодно к 1 апреля начиная с 2023 года, об исполнении – к 1 апреля 2031 года.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Губернатор
Белгородской области



В.В. Гладков

Подпрограмма 3 «Развитие системы защиты прав потребителей»

Паспорт

подпрограммы 3 «Развитие системы защиты прав потребителей»

| № п/п | Наименование подпрограммы: «Развитие системы защиты прав потребителей» (далее – подпрограмма 3) | |
|----------|---|---|
| 1 | Соисполнитель, ответственный за реализацию подпрограммы 3 | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области |
| 2 | Участники подпрограммы 3 | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области, администрации муниципальных районов и городских округов Белгородской области, Управление Роспотребнадзора по Белгородской области, профильные ассоциации (по согласованию) |
| 3 | Цель (цели) подпрограммы 3 | Развитие региональной системы защиты прав потребителей, обеспечивающей необходимые условия для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов |
| 4 | Задачи подпрограммы 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения. 2. Повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей. 3. Обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей. 4. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг. 5. Укрепление взаимодействия органов исполнительной власти Белгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей. 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке. 7. Создание условий и организация повышения квалификации специалистов, занятых в сфере защиты |

| | | |
|---|--|---|
| | | прав потребителей |
| 5 | Сроки и этапы реализации подпрограммы 3 | Реализация подпрограммы 3 осуществляется с 2022 года – 2030 годы |
| 6 | Объемы бюджетных ассигнований подпрограммы 3 за счет средств внебюджетных источников | Планируемый объем финансирования мероприятий подпрограммы 3 в 2022 – 2030 годах за счет средств внебюджетных источников составит 57,4 млн рублей |
| 7 | Конечные результаты реализации подпрограммы 3 | К 2030 году планируется: 1. Сохранение удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке, на уровне более 90 процента по отношению к базовому показателю 2020 года. 2. Сохранение удельного веса устных обращений граждан в общем количестве обращений на уровне более 80 процента по отношению к базовому показателю 2020 года |

1. Характеристика сферы реализации подпрограммы 3, описание основных проблем в указанной сфере и прогноз развития

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, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг.

Последовательная и эффективная политика в сфере защиты прав потребителей в полной мере способствует достижению стратегических целей социально-экономических программ Правительства Российской Федерации, направленных на повышение уровня жизни населения.

В Белгородской области работа по созданию условий для обеспечения и защиты прав потребителей началась в 1992 году сразу после принятия Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Для успешного решения поставленных задач были приняты три региональные программы и в январе 2011 года была принята Стратегия развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011 – 2020 годы (постановление Правительства Белгородской

области от 11 января 2011 года № 2-пп «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011 – 2020 годы»), в которой определен комплекс практических мер, направленных на формирование необходимых условий для обеспечения потребительских прав жителей Белгородской области и защиту их экономических интересов.

Анализ работы органов местного самоуправления Белгородской области показывает, что деятельность по защите прав потребителей значительно повысила активность населения в этой сфере, расширяется спектр вопросов, с которыми жители Белгородской области обращаются в отделы по защите прав потребителей.

Так, ежегодно в органы власти обращается более двадцати тысяч потребителей по поводу нарушения потребительских прав. В результате непосредственного вмешательства в конфликтные ситуации органов местного самоуправления гражданам – потребителям было возмещено убытков и возвращено в их семейные бюджеты средств на сумму свыше 8 миллионов рублей.

Основная доля или 80 процента от общего числа поступивших обращений приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций. За последние 5 лет количество консультаций подобного характера возросло в 2 раза.

Благодаря конструктивному взаимодействию и усилиям всех составляющих структур региональной системы защиты прав потребителей по итогам 2021 года Белгородская область занимает шестое место в рейтинге по уровню потребительской защищённости среди 85 субъектов Российской Федерации. Очередной рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню потребительской защищённости проводится каждые два года объединением потребителей России на основании данных, находящихся в открытом доступе, в том числе в сети Интернет.

В то же время, поскольку ситуация на потребительском рынке постоянно находится в динамике, остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера.

Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Проблема незаконного оборота промышленной продукции в настоящее время приобретает наибольшую актуальность, поскольку незаконный ввоз, производство и оборот контрафактной и фальсифицированной продукции на территории Белгородской области не только способствует недобросовестной конкуренции на потребительском рынке, но и наносит ущерб экономике государства, вводит потребителя в заблуждение относительно потребительских

своих свойств и происхождения продукции, может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя.

В целях недопущения реализации контрафактной продукции постепенно вводится система обязательной маркировки товаров. Внедрение системы маркировки товаров позволит в полной мере реализовать право потребителей на получение информации о соответствии товара обязательным требованиям и о происхождении товара и тем самым повысит доверие потребителей к хозяйствующим субъектам.

Построение правового государства требует не только формирования соответствующей законодательной основы, но и обеспечения адекватного поведения людей, что, в свою очередь, предполагает знание населением своих законных потребительских прав и обязанностей.

Правоприменительная практика показала, что большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

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

Важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает 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 учреждений, профессиональных образовательных организаций, образовательных организаций высшего образования.

В настоящее время не в полную меру реализованы полномочия и задействован потенциал общественных объединений потребителей.

Для обеспечения действенности государственной потребительской политики требуется поддержание старых и разработка новых

организационных подходов, объединение усилий органов исполнительной власти Белгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, обществ потребителей и других заинтересованных структур.

Решение вышеперечисленных проблем и задач в определенной степени возможно в рамках подпрограммы 3. Отличительной особенностью подпрограммы 3 является ее комплексный подход к осуществлению поставленных целей государственной поддержки потребителей, что позволяет максимально интегрировать интересы и возможности всех структур в Белгородской области, занимающихся защитой прав потребителей, и в конечном итоге существенно повлияет на улучшение социально-экономической ситуации в Белгородской области.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Подпрограммой 3, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности на территории Белгородской области.

2. Цели, задачи, сроки и этапы реализации подпрограммы 3

Целью подпрограммы 3 является развитие региональной системы защиты прав потребителей, обеспечивающей необходимые условия для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов.

Данная цель реализуется на основе последовательного решения комплекса взаимосвязанных между собой задач, в том числе:

- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей;
- обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей;
- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;
- укрепление взаимодействия органов исполнительной власти Белгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- создание условий и организация повышения квалификации специалистов, занятых в сфере защиты прав потребителей.

Основным критерием эффективности системы защиты прав потребителей следует считать возможность быстрого и эффективного разрешения

потребительских проблем, причем административное или судебное вмешательство должно быть скорее исключением, чем правилом.

Подпрограмма 3 рассчитана на реализацию с 2022 года по 2030 год.

3. Обоснование выделения системы мероприятий и краткое описание основных мероприятий подпрограммы 3

Основные мероприятия систематизированы в целях исполнения следующих задач:

1. Развитие и укрепление региональной системы защиты прав потребителей.

Основное мероприятие направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Белгородской области.

Предусматривается создание системы оперативного обмена информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Белгородской области, а также обеспечение доступности получения бесплатной правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан.

2. Проведение анализа и прогнозирование ситуации в сфере потребительского рынка Белгородской области.

Развитие сферы потребительского рынка в целом обусловлено необходимостью проведения комплекса мероприятий, направленных на прогнозирование и анализ ситуации с целью усовершенствования механизмов взаимодействия структур данной сферы и составления аналитических обзоров по имеющимся данным.

3. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов, способствующих повышению потребительской активности населения.

Потребитель независимо от места жительства должен иметь доступ к потребительской информации. В информационной деятельности основной задачей является обеспечение потребителей структурированной и упорядоченной информацией от всех государственных органов и общественных организаций, ответственных за защиту прав и интересов потребителей, в том числе с использованием современных средств коммуникаций (Интернет и т.п.) в целях формирования у потребителя самостоятельности в решении вопросов защиты прав потребителей.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работы по обеспечению формирования у населения области навыков рационального потребительского поведения. Создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей.

4. Организация правового обучения и пропаганды знаний в сфере потребительского образования.

Важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей

занимает внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей.

Целью создания системы просвещения является распространение среди граждан знаний в области прав потребителей, обеспечивающих им грамотность, компетентность и самозащиту на рынке товаров, работ и услуг.

Предусматривается повышение правовой грамотности в вопросах потребительского законодательства, обучение различных возрастных групп населения соответствующему поведению по защите своих прав, правильному выбору товара на основе предоставленной информации.

5. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров.

Повышение квалификации является неотъемлемым инструментом обеспечения качества предлагаемых услуг по информированию и консультированию потребителей, а именно создает необходимые предпосылки для эффективного представительства интересов потребителей и успешного консультирования и просвещения потребителей.

Механизм реализации направления основывается на выполнении следующих комплексных системных мероприятий:

- организация мониторинга потребности внутреннего потребительского рынка в разрезе муниципальных образований Белгородской области с целью организации и проведения курсов по повышению квалификации работников сферы потребительского рынка с последующей подготовкой аналитической информации;
- создание единой системы и инфраструктуры обучения работников сферы потребительского рынка;
- обеспечение подготовки и проведение курсов, семинаров, тренингов по обучению специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований.

4. Прогноз конечных результатов подпрограммы 3.

Перечень показателей подпрограммы 3

В результате реализации подпрограммы 3 к 2030 году планируется достижение следующих конечных результатов:

1. Сохранение удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке на уровне более 90 процента по отношению к базовому показателю 2021 года.

2. Сохранение удельного веса устных обращений граждан в общем количестве обращений на уровне более 80 процента по отношению к базовому показателю 2021 года.

Сведения о динамике значений показателей конечного и непосредственного результатов представлены в приложении №2 к программе.

**5. Ресурсное обеспечение подпрограммы 3
(в разрезе главных распорядителей средств областного бюджета, основных мероприятий, а также по годам реализации подпрограммы 3)**

Планируемые объемы финансирования подпрограммы 3 в разрезе источников финансирования по годам реализации представлены в таблице 3.

Таблица 3

Планируемые объемы финансирования подпрограммы 3

тыс. рублей

| Годы | Источники финансирования | | | | | |
|--------------|--------------------------|------------------|---|------------------------------------|------------------------|----------------|
| | Федеральный бюджет | Областной бюджет | Консолидированные бюджеты муниципальных образований | Территориальные внебюджетные фонды | Внебюджетные источники | Всего |
| 2022 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6200,0 | 6200,0 |
| 2023 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6200,0 | 6200,0 |
| 2024 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6300,0 | 6300,0 |
| 2025 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6300,0 | 6300,0 |
| 2026 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6300,0 | 6300,0 |
| 2027 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6400,0 | 6400,0 |
| 2028 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6500,0 | 6500,0 |
| 2029 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6500,0 | 6500,0 |
| 2030 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6700,0 | 6700,0 |
| Всего | 0 | 0 | 0 | 0 | 57400,0 | 57400,0 |

