**Приложение № 2**

**План
реализации региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование программы, основного мероприятия, мероприятий в рамках основного мероприятия | Осуществляемая деятельность в рамках мероприятийучастников программы | Ожидаемый непосредственный результат(краткое описание) | Показатель(целевой индикатор) программы, для достижения которого реализуется основное мероприятие, мероприятие в рамках основного мероприятия(единица измерения) | Значение показателя (целевого индикатора) за 2022 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | Региональная программа "Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2018 - 2022 годы" |  |  |  |  |
| 1. | Основное мероприятие "Укрепление системы обеспечения прав потребителей" | Защиту прав потребителей на территории Республики Марий Эл обеспечивают: Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл», 11 органов исполнительной власти Республики Марий Эл (участников программы), 17 муниципальных образований в Республике Марий Эл, наиболее значимые общественные организации РОО «В защиту прав потребителей» РМЭ, РОО РМЭ «Союз потребителей», РОО РМЭ «Правовая защита потребителей». Со всеми общественными организациями Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл подписаны соглашения о сотрудничестве. Соглашение предусматривает проведение совместных рабочих встреч, тематических семинаров, «круглых столов», консультаций граждан в общественной приемной, а также участие в соответствующих образовательных и просветительских программах по вопросам, касающимся защиты прав потребителей в наиболее проблемных секторах потребительского рынка. | создание условий для взаимодействия органов власти всех уровней: территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления и общественных объединений | количество органов и организаций, входящих в систему обеспечения прав потребителей в РеспубликеМарий Эл,в расчете на100 тыс. населения РеспубликиМарий Эл, единиц | 5 |
| 1.1. | Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам в органах местного самоуправления, общественных объединениях | Осуществляя полномочия по защите прав потребителей, в порядке, установленном ст. 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», администрации 9 органов местного самоуправления имеют структурные подразделения - отделы экономики, наделенные полномочиями по защите прав потребителей. В 2 муниципальных районах обязанности по защите прав потребителей возложены на заместителей глав районных администраций, в 5 администрациях - на специалистов отделов. В администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» работа по защите прав потребителей осуществляется по отраслевому признаку специалистами подразделений. В 3 муниципальных районах (Волжский, Советский и Юринский) работают уполномоченные по защите прав потребителей в 20 сельских поселениях. В Медведевском муниципальном районе обязанность проведения консультаций населения по вопросам защиты прав потребителей возложена на заместителей глав администраций сельских и городских поселений.Органами местного самоуправления Республики Марий Эл разработаны и утверждены: 2 муниципальные программы по защите прав потребителей; 13 муниципальных подпрограмм по защите прав потребителей в рамках действующих муниципальных программ; мероприятия в области защиты прав потребителей в рамках действующих программ экономического развития 2 муниципальных районов. | обеспечение органами местного самоуправления в пределах своих полномочий, определенных Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", оперативной защиты интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан | количество муниципальных образований в РеспубликеМарий Эл, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей, единиц | 17 |
| 1.2. | Проведениесовещаний, круглых столов, конференций, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей Республики Марий Эл, в том числе с участием органов и организаций, входящих в систему обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл | За 2022 год проведены следующие основные мероприятия:- 2 заседания Межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Республике Марий Эл при Правительстве Республики Марий Эл (15 марта, 6 декабря в заочной форме);- 2 заседания Консультативного совета по защите прав потребителей(26 мая, 13 декабря);- 4 заседания комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Республике Марий Эл.Через работу межведомственных органов Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл приняло участие в 11 мероприятиях, связанных с защитой прав потребителей Республики Марий Эл и 3 онлайн - семинарах, совещаниях по тематике маркировки прослеживаемости продукции, а также ежеквартальных заседаниях Экспертного совета по применению законодательства о рекламе при Марийском УФАС России.За 2022 год всеми участниками региональной программы **«**Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл» в рамках своих полномочий проведено 103 совещания, круглых стола, заседания рабочих групп, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей. | обеспечение взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления, общественных объединений |  |  |
| 1.3. | Доведение содержания ежегодного государственного доклада "Защита прав потребителей в Российской Федерации" до органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления, общественных объединений, хозяйствующих субъектов | Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл информация о ежегодном государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации» направлена руководителям органов исполнительной власти Республики Марий Эл, главам администраций муниципальных образований городов и районов Республики Марий Эл, руководителям общественных организаций Республики Марий Эл. | обеспечение информационного взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления, общественных объединений и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей |  |  |
| 1.4. | Оказание содействия общественным объединениям в реализации мер судебной защиты прав потребителей (в том числе обращение в суд с исками в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, включая социально уязвимые категории граждан) | В порядке, установленном ст. 47 ГПК РФ, ст. 40 Закона РФ от 7 февраля 1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл дано заключение в суде по 1 делу в целях защиты прав потребителей, инициированным общественной организацией - РОО РМЭ «Союз потребителей». | укрепление системы защиты прав потребителей. Повышение социальной защищенности граждан, обеспечениесбалансированной защиты интересов потребителей |  |  |
| 2. | Основное мероприятие "Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей" | Деятельность Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в 2022 году по реализации государственных функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей на территории республики осуществлялась в соответствии с основными направлениями деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в числе которых определено применение на системной основе комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе по Программе профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, обеспечение формирования эффективной судебной практики. Информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей осуществляется с использованием официального сайта, информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП), официальной группы в социальной сети «ВКонтакте», Telegram, СМИ, а также при проведении массовых просветительских мероприятий.За 2022 год всеми участниками региональной программы размещено 2687 публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности населения.С целью повышения уровня правовой культуры потребителей, в том числе финансовых и жилищно-коммунальных услуг на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в разделе «Защита прав потребителей» информация размещается специальными рубриками: «Повышение финансовой грамотности», «БАЗА ЗНАНИЙ О ЖКХ», «Справочник потребителя». Размещение информационно-просветительских материалов осуществляется в еженедельном и ежемесячном режиме.Ежегодно при проведении Всемирного дня прав потребителей(15 марта), Всемирного дня без табака (31 мая), Всероссийских недель сбережения (апрель, октябрь) огромное внимание уделяется широкому информированию общественности, в т.ч. через СМИ. Мероприятия по правовому просвещению в образовательных, культурных, медицинских, социальных организациях, торговых предприятиях проводятся совместно с заинтересованными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными организациями потребителей. В течение 2022 года Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл» проведено 5 тематических «горячих линий», 2 дня «открытых дверей». В «День открытых дверей для предпринимателей» предоставляются консультации по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и соблюдения ТР ТС.Консультационным центром и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл» в пользование потребителям предоставляется инфотека по 27 секторам потребительского рынка на бумажном и электронном носителях. Для обращения потребителей в суд на стендах размещается информация, включающая образцы претензий и исковых заявлений, также имеется банк судебных решений, ведомственные стандарты по консультированию потребителей, в том числе в сфере финансовых услуг, услуг ЖКХ, туристических услуг и долевого строительства жилья.Минсоцразвития Республики Марий Эл в республиканских СМИ размещаются материалы по вопросам предоставления гражданам мер социальной поддержки и социального обслуживания. | повышение уровня правовой грамотности, информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты, потребительских свойствах товаров (работ, услуг) | количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, единиц | 2687 |
| 2.1. | Организация учебно-исследовательской, проектной социальной деятельности обучающихся в общеобразовательных организациях, организациях профессионального образования, направленной на повышение правовой культуры в области защиты прав потребителей | В общеобразовательных организациях, средних и высших профессиональных образовательных организациях, проведены открытые занятия по основам потребительских знаний в финансовой сфере с привлечением экспертов (розданы информационные буклеты и развешены плакаты). В профессиональных образовательных организациях в учебные программы включены темы по формированию правовой культуры студентов в области защиты прав потребителей. В дисциплинах социально-гуманитарного цикла на изучение законодательства по защите прав потребителей отводится от 4 до 10 часов учебного времени. ГБУ Республики Марий Эл «Дворец молодежи» проводится цикл обучающих мероприятий «Проектная школа» с привлечением лидеров некоммерческих организаций, экспертов по оценке проектов, которых в 2021 году состоялось 22 в офлайн и онлайн форматах с охватом 14 тыс. участников. | повышение уровня правовой грамотности молодежи, пропаганда потребительских знаний среди обучающихся |  |  |
| 2.2. | Разработка рекомендаций (памяток) по вопросам защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка | Применяется такая форма информирования, как распространение памяток для потребителей. В 2022 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл» распространено 4820 буклетов.В 2022 году ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РеспубликеМарий Эл» актуализировано 9 памяток для потребителей: «Подарочный сертификат», «Технически-сложные товары», «Мобильные телефоны», «Парфюмерно-косметическая продукция», «Дистанционная продажа», «Продукция для детей и подростков», «Как выбрать обувь», «Права потребителя», «Как написать претензию» по 14 сферам потребительского рынка.Кроме того, разработаны презентации по повышению финансовой грамотности, которые используются для проведения просветительских мероприятий в образовательных учреждениях. | повышение уровня правовой грамотностии информирование широких слоев населения |  |  |
| 2.3. | Освещение в средствах массовой информации (СМИ), включая информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", государственный ресурс (Государственная информационная система по защите прав потребителей), вопросов обеспечения и защиты прав потребителей | Информация для потребителей размещается в 56 СМИ (в 7 республиканских газетах, в 22 муниципальных газетах, общий недельный тираж которых составляет 232289 экземпляров; на 8 радиовещательных каналах; на 2 телевизионных каналах) на русском и марийском языках, а также на 17 интернет-ресурсах (сайтах) телерадиокомпаний и газет. В печатных СМИ опубликовано 27 материалов, в радиоэфире прозвучало 13 информаций, организовано 8 выступлений на телевидении.Всего из 629 размещенных в 2022 г. в СМИ информационных материалов 285 - информация о правах и защите прав потребителей по финансовым, жилищно-коммунальным, транспортным, туристическим, образовательным, медицинским, бытовым услугам, дистанционной продаже товаров, долевому строительству жилья, надзору за соблюдением требований к энергетической эффективности товаров, защите прав детей от информации, наносящей вред их здоровью и развитию.Огромное внимание уделено информационно-просветительской работе по вопросам реализации и употребления табачной продукции. В интернете и СМИ опубликовано 63 материала по вопросам соблюдения требований Федерального закона РФ от 23.03.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака и последствий потребления никотинсодержащей продукции», вреде табакокурения и употребления кальяна.На сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл по вопросам защиты прав потребителей при реализации непродовольственных товаров, в том числе технически сложных, а также маркировки товаров средствами идентификации размещено 220 информационных материалов.Приказом Роспотребнадзора № 1375 от 29 декабря 2015 г. введена в эксплуатацию подсистема «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» (ГИС «ЗПП»), размещенная по адресу: zpp.rospotrebnadzor.ru. В 2022 году размещено 578 материалов в ГИС «ЗПП», рассмотрено 14 обращений граждан, поступивших в виртуальную приемную.На официальном сайте Минздрава Республики Марий Эл размещаются лицензии, Положения об организации платных услуг, прейскуранты цен на платные услуги, находящихся в ведении медицинских организаций.Государственными учреждениями, находящимися в ведении Минсоцразвития Республики Марий Эл проводится работа по правовому просвещению, а именно разъясняются условия оказания социальных услуг, требования к получателям социальных услуг.На официальных сайтах Минэкономразвития Республики Марий Эл, Минсельхоза Республики Марий Эл и администраций муниципальных образований республики размещается актуальная информация о нахождении в обороте фальсифицированной продукции, которая также доводится до хозяйствующих субъектов.На официальном сайте Министерства строительства и ЖКХ РеспубликиМарий Эл во вкладке «Государственный контроль (надзор) в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости» для потребителей размещены нормативные правовые акты, регулирующие долевое строительство, а также иная информация по указанным вопросам.  | повышение уровня правовой грамотностии информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты, потребительских свойствах товаров (работ, услуг) |  |  |
| 2.4. | Организация и обеспечение работы телефона "Горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей | В целях обеспечения граждан и организаций своевременной качественной и достоверной информацией с 1 июня 2009 г. в Управлении Роспотребнадзора по Республике Марий Эл организована работа бесплатной «горячей линии» по телефону 88007076177, по которому в 2022 году дано 1248 консультаций по разъяснению положений законодательства в сфере защиты прав потребителей. Оказывается консультирование по телефону единого консультационного центра Роспотребнадзора по телефону 88005554943. | повышение уровня защищенности и оказания консультативной помощи потребителям |  |  |
| 2.5. | Подготовка и проведение мероприятий по правовому просвещению населения, в том числе посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, табака, финансовой грамотности населения | Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл был утвержден региональный план мероприятий по проведению 15 марта 2022 г. Всемирного дня прав потребителей под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги!» (Fair Digital Finance) в Республике Марий Эл, все мероприятия которого выполнены. Согласно плану проведен месячник по защите прав потребителей, организована работа специализированной «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей.Во Всемирный день прав потребителей 15 марта в прямом эфире радиостанции ГТРК «Марий Эл» специалист отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл принял участие в программе «Самое время», где подробно освещалась тема судебной защиты нарушенных потребительских прав, порядок рассмотрения обращений граждан, работы ГИС «ЗПП».15 марта в эфире телеканала ГТРК «Марий Эл» показан сюжет на тему Всемирного дня прав потребителей, судебной защите прав потребителей в сфере оказания услуг торговли непродовольственными товарами, в том числе технически сложными товарами. 21 марта в эфире телеканала «МЭТР» показан сюжет на тему защиты прав потребителей при оказании услуг торговли через Интернет и социальные сети.Для студентов ГБПОУ РМЭ «Училище олимпийского резерва» проведено 3 беседы и 5 лекций с тематической презентацией. Сделан обзор требований законодательства при оказании финансовых услуг, разъяснены права потребителей при приобретении товаров и услуг, в том числе дистанционным способом; права при обнаружении недостатков товара, оказанной услуги (работы), ответственность за нарушение потребительских прав граждан, судебном и досудебном порядке урегулирования споров. Акцентировано внимание студентов о способах обращения в ведомство и возможности использования материалов, размещенных на официальном сайте и в ГИС «ЗПП».Тематическое консультирование проводится в рамках реализации Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям по федеральному государственному контролю (надзору) в области защиты прав потребителей на 2022 г. Традиционно акцентировалось внимание на защите прав потребителей социально уязвимой категории граждан - пожилых и инвалидов. Во всех учреждениях социального обслуживания населения оформлены информационные стенды с актуальной информацией. На официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл размещена информация об организациях, в которые могут обратиться получатели социальных услуг в случае их неудовлетворительного оказания, в том числе контактные телефоны. В учреждениях проведены тематические беседы: «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем», «Право знать». Подготовлена презентация с учетом тематики Всемирного дня прав потребителей и актуальным вопросам защиты потребительских прав, которая направлена в Министерство образования Республики Марий Эл и администрации муниципальных образований. Презентация использовалась образовательными организациями для проведения тематических классных часов, уроков. 32 информации о проведенных мероприятиях в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей (лекции, «горячие линии», выступления в СМИ) размещено на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл, 2 сюжета вышло на телеканале «Мэтр», 3 комментария специалиста по судебной практике на каналах ГТРК «Марий Эл», в радиоэфире прозвучало: 5 анонсов, 2 радиовыступления на ГТРК «Марий Эл». В республиканских и муниципальных газетах опубликовано 14 статей по вопросам защиты прав потребителей, в Интернет - СМИ размещено 34 информации, в том числе на официальных сайтах «МЭТР», «Волжская правда», информационных агентств «МедиаПоток», «MariMedia». Всего в мероприятиях, посвященных Всемирному дню прав потребителей (лекциях, беседах, «круглых столах», тематических уроках, правовых играх, классных часах, выставках публикаций и методических материалов в библиотеках) приняло участие более 34 тысяч учащихся образовательных организаций, проведено 1314 выступлений, распространено 1112 тематических памяток.В республике проведено экспресс-анкетирование 4364 человек с целью исследования мнения респондентов относительно цифровых финансовых услуг, эффективности реализации различных форм защиты прав и законных интересов потребителей.В мае 2022 г. Всемирный день без табака прошел под девизом «Табак – угроза нашей окружающей среде». В образовательных учреждениях и учреждениях здравоохранения республики проведены мероприятия по распространению информационных материалов для населения по вопросам профилактики вредных привычек; обучающие презентации, фильмы, конкурсы рисунков, лекции, беседы, познавательные игры, сценки для подрастающего поколения в целях приобщения обучающихся к традициям, направленным на формирование здорового образа жизни. Информация об особенностях продажи табачных изделий, требованиях технического регламента и Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ, о выявленных нарушениях при реализации табачной продукции, а также тема здорового образа жизни, вреде табакокурения и употребления кальяна регулярно освещается в СМИ, опубликовано 63 информации.В республике Отделением-Национального Банка Республики Марий Эл Волго-Вятского главного управления ЦБ РФ для взрослого населения, военнослужащих, пенсионеров, людей с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальных предпринимателей и руководителей субъектов малого и среднего предпринимательства (СМСП) проводятся мероприятия по повышению финансовой грамотности как в очном формате, так и в режиме онлайн. На территории Республики Марий Эл стало традиционным участие обучающихся образовательных организаций во всероссийских акциях и проектах, направленных на повышение финансовой грамотности, проводятся тематические уроки, деловые игры, классные часы, лекции, беседы и т.п.В 2022 г. обучающиеся и педагоги приняли участие в 6 мероприятиях по финансовой грамотности. Министерством образования и науки Республики Марий Эл совместно с ГБУ ДПО «Марийский институт образования» проведен региональный конкурс профессионального мастерства «Уроки финансовой грамотности».Особый интерес среди образовательных организаций и обучающихся вызвал проект - «Онлайн-уроки по финансовой грамотности», реализуемый на сайте [www.dni-fg.ru](http://www.dni-fg.ru).В октябре в рамках Всероссийской Недели финансовой грамотностиАНО «Национальный центр финансовой грамотности» проведено онлайн – тестирование населения через отраслевые министерства и органы местного самоуправления республики. | пропаганда потребительских знаний, повышение уровня информированности потребителей о правах и их законных интересах |  |  |
| 3. | Основное мероприятие "Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей" | В связи с большим количеством информационных материалов на интернет-порталах, официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл, выступлениями в СМИ наблюдается рост правовой грамотности потребителей, и как следствие, потребность в консультировании. Всеми участниками программыв рамках своих полномочий проводились мероприятия, направленные на правовое просвещение более 31,1 тыс. граждан в сфере защиты прав потребителей.На информационных стендах в комплексных центрах и организациях социального обслуживания для одиноких престарелых и инвалидов размещены нормативные правовые акты, а также буклеты, листовки с информацией о случаях незаконного получения по подложным документам различных выплат, в том числе при помощи мобильных телефонов.В рамках Федерального закона от 30 декабря 2004 г.№ 214-ФЗ, а также в соответствии со ст. 8.3 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» проводятся мероприятия по контролю без взаимодействия с застройщиками. | реализация комплексных мер, направленных на выявление и пресечение негативных тенденций в различных сферах потребительского рынка | количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Республики Марий Эл, человек | 4624 |
| 3.1. | Разработка образовательных программ по вопросам защиты прав потребителей для хозяйствующих субъектов | В ГБУ ДПО Республики Марий Эл «Марийский институт образования» вопросы защиты прав потребителей включены в модуль «Нормативно-правовое обеспечение деятельности образовательной организации» обязательной программы курсов повышения квалификации педагогов. | повышение правовой грамотности руководителей и специалистов предприятий, снижение правонарушений, связанных с низкой правовой грамотностью |  |  |
| 3.2. | Организация и проведение совместных мероприятий, направленных на пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке | Всеми участниками региональной программы **«**Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл» в рамках своих полномочий проводились мероприятия, направленные на пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей (см.п.1.2, п.2.5, п.2, п.2.3, п.2.4).На информационных стендах в комплексных центрах социального обслуживания населения, организациях социального обслуживания для одиноких престарелых и инвалидов размещены нормативные правовые акты в сфере социального обслуживания граждан, а также буклеты, листовки с информацией о распространенных случаях незаконного получения по подложным документам различных выплат, в том числе совершенных при помощи мобильных телефонов и установленных в них банковских опций, с указанием телефона горячей линии Министерства внутренних дел по Республике Марий Эл. В рамках мероприятий по правовому просвещению для пожилых граждан проводились «школы безопасности», основная задача которых заключается в повышении уровня безопасности жизни пожилых людей, ограждении их от недобросовестных действий мошенников посредством их информирования. С получателями социальных услуг в отделениях социального обслуживания граждан на дому, с участниками кружков и клубных объединений и слушателями компьютерных курсов в отделениях социального обслуживания граждан при комплексных центрах социального обслуживания населения регулярно проводятся обучающие семинары, в том числе беседы о случаях мошеннических действий, связанных с хищением денежных средств и имущества, в том числе с приглашением представителей банков, правоохранительных органов.Министерством строительства и ЖКХ Республики Марий Эл осуществляется мониторинг информации, размещаемой застройщиком в единой информационной системе жилищного строительства (ЕИСЖС).Департаментом государственного жилищного надзора РеспубликиМарий Эл с целью минимизации, пресечения правонарушений в сфере ЖКХ выдано 716 предостережений организациям об устранении нарушений требований жилищного законодательства РФ. Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Марий Эл проведено 8 профилактических визитов в медицинские учреждения, выдано 81 предостережение организациям о недопущении нарушений требований законодательства РФ.Студенты ГБПОУ РМЭ «Училище олимпийского резерва» в рамках предмета «Право» изучают раздел «Защита прав потребителей». | осуществление мероприятий, позволяющих минимизировать нарушения законодательства в области защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка |  |  |
| 3.3. | Организация и проведение обучающих семинаров, круглых столов для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов | В 2022 году в связи с действием ограничительных мероприятий Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл проведено 3 очных семинара-совещания с хозяйствующими субъектами. | повышение правовой грамотности руководителей и специалистов предприятий, снижение правонарушений, связанных с низкой правовой грамотностью |  |  |
| 4. | Основное мероприятие "Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей" | По сведениям Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в 2022 году по результатам лабораторных исследований 11112 проб продукции, реализуемой на территории Республики Марий Эл, установлено 42 несоответствия требованиям качества и безопасности продукции, что составило 0,38%. | минимизация рисков для потребителей с учетом динамики развития потребительского рынка товаров (работ, услуг) путем выявления опасных, некачественных контрафактных товаров и недопущение их на потребительский рынок, сокращение нарушений прав потребителей хозяйствующими субъектами | удельный вес продукции, реализуемой на территории РеспубликиМарий Эл, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции), процентов | 0,38 |
| 4.1. | Проведениемониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения лабораторных исследований, сравнительных оценок, а также анализ его результатов | Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в 2022 году проверено 113 предприятий, в том числе 22 предприятия пищевой промышленности, 7 предприятий общественного питания, 79 предприятий торговли пищевыми продуктами.Основными нарушениями, выявленными при обороте пищевых продуктов, являются:- отсутствие контроля за температурно-влажностным режимом хранения и реализации пищевых продуктов;- отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре; - реализация пищевых продуктов с истёкшим сроком годности;- нарушение требований к маркировке продуктов питания.По результатам проведенных надзорных мероприятий составлено 74 протокола, наложено штрафов на общую сумму 374,6 тыс. руб. Приостановлена реализация 23 партий продовольственного сырья и пищевых продуктов в количестве 800,63 кг.Было исследовано 3662 пробы продовольственного сырья и пищевых продуктов, из них 4 пробы не соответствовали нормативным требованиям. Патогенные микроорганизмы (сальмонелла, кампилобактер) в пробах не обнаружены.В 2022 году по разделу защиты прав потребителей плановые проверки не проводились. В связи с ограничениями на проведение плановых и внеплановых контрольно-надзорных мероприятий в 2022 году в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 марта 2022 г. № 336«Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» проведено 62 контрольно-надзорных мероприятия без взаимодействия, в том числе: 45 - наблюдение за соблюдением обязательных требований и 17- выездных обследования.При проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований при наличии в действиях (бездействиях) продавца признаков нарушения порядка вывода из оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в соответствии с п. 2 ч. 3 ст. 74 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» 47 хозяйствующим субъектам объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований. При проведении 17 выездных обследований объектов по реализации табачной и никотинсодержащей продукции, оказании бытовых услуг - объявлено 14 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований при реализации табачной и никотинсодержащей продукции. Нарушения обязательных требований выявлены при 58 контрольно-надзорных мероприятиях без взаимодействия. Вынесено 63 постановления о привлечении виновных лиц к административной ответственности. На рассмотрение в суд направлено 24 материала.К административной ответственности привлечены 13 юридических лиц, 13 индивидуальных предпринимателей, 18 должностных лиц и 17 граждан. Отмечается привлечение к административной ответственности граждан, вследствие привлечения к ответственности виновных лиц при реализации табачных изделий несовершеннолетним. Наложено административных штрафов на сумму 234 тыс. рублей, взыскано штрафов на 174 тыс. рублей. В 2022 году из 63 постановлений назначено 30 административных наказаний в виде предупреждения, что связано с введением в действие статьи 4.1.1 КоАП РФ.В 2022 г. отмечается повышение результативности административных расследований. Так в 2022 году Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл по разделу защиты прав потребителей проведено 17 административных расследований, по результатам которых вынесено 15 постановлений о привлечении виновных лиц к административной ответственности. По результатам общественного контроля на потребительском рынке в отношении 7 хозяйствующих субъектов проведены административные расследования, возбуждено 7 дел об административных правонарушениях, по которым судом вынесено 7 постановлений об административном наказании по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 35 тыс. руб. Судом конфисковано 23 ед. товара на сумму 25,62 тыс. руб., которые находились в продаже без маркировки с нарушением требований постановления Правительства РФ от 31 декабря 2019 г. № 1956 и постановления Правительства РФ от 5 июля 2019 г. № 860.Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл в 2022 году рассмотрено 44 материала проверки по соблюдению требований Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака и никотинсодержащей продукции»; 760 обращений потребителей на нарушение законодательства при продаже табачной и никотинсодержащей продукции.За нарушение требований законодательства возбуждено 30 административных дел по статьям: ч. 4 ст. 15.12, ч.1 ст. 14.53, ч.1 ст.14.43, ч.2 ст.14.6, ч.1 ст.20.25 КоАП РФ, вынесено 30 постановлений об административном наказании на сумму 188 тыс. руб. Проверено 335 ед. табачной и 570 ед. никотинсодержащей продукции. Уничтожена арестованная табачная продукция на сумму 31,3 тыс. руб. в количестве 323 ед. без маркировки. Внесено 12 представлений об устранении причин и условий, способствующих совершению административных правонарушений, которые исполнены в установленные сроки. Объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований при продаже табачной и никотинсодержащей продукции в отношении 43 хозяйствующих субъектов.Управлением Роспотребнадзора по Республике Марий Эл возбуждено 9 административных дел по ч.4 ст. 15.12 КоАП РФ за продажу без маркировки средствами идентификации, 11 административных дел по ч.2 ст. 14.6 КоАП РФ за нарушение порядка ценообразования при продаже сигарет, 8 административных дел по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ за нарушение требований технического регламента Таможенного союза ТРТС 035/2014, за продажу сигарет с открытой выкладкой в отношении одного хозяйствующего субъекта вынесено постановление об административном правонарушении по ч.1ст.14.53 КоАП РФ. Управлением за продажу табачной и никотинсодержащей продукции с открытой выкладкой и демонстрацией на витринах, без перечня продаваемой продукции в организациях торговли в адрес 16 хозяйствующих субъектов объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований, объявлены 2 предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований при продаже никотинсодержащей продукции несовершеннолетним.За оборот фасованного древесного угля с признаками контрафактности, не соответствующего по маркировке требованиям законодательства, 60 хозяйствующим субъектам в соответствии с ч. 1 ст. 49 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований. | обеспечениедополнительных гарантий реализации права потребителейна приобретение продукции, соответствующей обязательным требованиям, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров |  |  |
| 5. | Основное мероприятие "Совершенствование механизмов защиты прав потребителей" | За 2022 год всеми участниками региональной программы проведено 2692 консультации по вопросу защиты прав потребителей.Наблюдается совершенствование механизмов защиты прав потребителей,в том числе с принятием муниципальных программ (подпрограмм) по защите прав потребителей. | повышение информированности и ответственности хозяйствующих субъектов за реализованные товары, выполненные работы, оказанные услуги, обеспечениесбалансированной защиты интересов потребителей | количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Республики Марий Эл, единиц | 399 |
| 5.1. | Подготовка предложений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также в законодательство Республики Марий Эл, регулирующее потребительский рынок, и направление данных предложений в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы | В 2022 году предложения в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы не направлялись. | совершенствование системы защиты прав потребителей |  |  |
| 5.2. | Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью информирования об изменениях действующего законодательства, регулирующего сферу защиты прав потребителей | В 2022 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл по вопросам защиты прав потребителей поступило 1789 обращений, из них письменных обращений граждан - 1755. В общем количестве обращений 37,2% составляют обращения на оказание услуг, 62,8% - обращения на деятельность в сфере торговли.Из рассмотренных обращений потребителей на услуги ЖКХ приходится 6,2%, на финансовые услуги - 4,0%, на услуги пассажирских перевозок - 5,9%, на бытовые услуги - 2,7%, услуги связи - 2,6%, медицинские услуги - 0,7%, на услуги общественного питания - 1,3%, на услуги долевого строительства жилья - 0,3%, на туристские услуги - 0,6%, на образовательные услуги - 0,5%, на услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств - 0,4%, услуги автостоянок и гостиничные услуги - 0,1%, на деятельность платежных агентов и культурно-развлекательные услуги - 0,05% и прочие услуги - 11,6%. По результатам рассмотрения обращений проведены 2 предварительные проверки, 17 выездных обследований, 17 административных расследований, возбуждено 27 дел об административном правонарушении, подано 21 исковое заявление в суд, выдано 176 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.В целях всестороннего и объективного рассмотрения обращений организована работа общественной приемной, в рамках которой осуществляется досудебное урегулирование конфликтов между потребителями и исполнителями услуг. В 2022 году проведено 34 заседания общественной приемной. Заявителям даны разъяснения прав и механизм судебной защиты, оказана помощь в оформлении претензий. | повышение социальной защищенности граждан, обеспечениесбалансированной защиты интересов потребителей. Урегулирование споров между потребителями и хозяйствующими субъектами |  |  |
| 5.3. | Совершенствование деятельности консультационного центра и консультационных пунктов по защите прав потребителей, созданных в муниципальных образованиях на базе федерального бюджетного учреждения здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл" по оказанию правовой помощи потребителям на территории Республики Марий Эл | Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл», осуществляющий деятельность с 1 июня 2010 г., создан в целях организации, развития и распространения системы информирования и консультирования потребителей, охватывает г. Йошкар-Олу, Медведевский, Оршанский районы. Всего в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл» функционируют 5 консультационных пунктов для потребителей на подведомственных территориях в г. Козьмодемьянске, г. Волжске, Звениговском, Сернурском и Советском районах.Специалисты консультационного центра принимают участие в обучении декретированных групп населения по актуальным вопросам защиты прав потребителей по разработанным и утвержденным планам лекций.Консультационный центр и пункты оснащены оргтехникой, телефоном и интернетом, правовой системой «Гарант»; для потребителей сформирована инфотека по 27 секторам потребительского рынка, банк данных судебных решений, 4 стандарта для консультирования. На стендах размещены образцы претензий, памятки.В целях оказания оперативной юридической помощи работникам консультационных пунктов организована связь со специалистами консультационного центра посредством программы Скайп.Консультационный центр и консультационные пункты оказывают услуги по оказанию консультативной помощи потребителям в области защиты прав потребителей, по вопросам правоприменения потребительского законодательства в отдельных секторах потребительского рынка, а также по вопросам, связанным с защитой потребителями своих прав и законных интересов.Информирование осуществляется путем размещения материалов на официальном сайте (за 2022 г. -169), в СМИ (газетах «Йошкар-Ола», «Край Горномарийский», «Звениговская неделя», «Волжская правда», «Наша жизнь», «Вестник района», «Вперед», «Заря», «Восход»), применения наглядных материалов, информационного терминала, тематических занятий, лекций, семинаров.На официальном сайте еженедельно обновляются разделы «Информирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг» и «Банк судебных решений»; созданы новые рубрики: «Школа грамотного потребителя», «О процедуре банкротства гражданина - должника»; рубрика «Вопрос ответ» структурирована по тематике обращений.Консультационный центр и пункты оказывают консультационные услуги и содействие в составлении претензий к исполнителю услуг на безвозмездной основе.Для достижения наиболее эффективного результата по информированию потребителей проводится работа по адаптации имеющейся информации для каждой социальной группы. Для потребителей, лучше воспринимающих информацию визуально, предложены схемы и памятки. Преимуществом использования предлагаемых визуальных схем и тематических памяток является возможность взять эти «шпаргалки» с собой и воспользоваться ими в момент заключения сделки, либо предложить родственникам, знакомым, друзьям. Также для информирования потребителей представлено 2 информационных терминала: один позволяет получить актуальную информацию по различным секторам потребительского рынка (содержит образцы претензий, исковых заявлений, вопросы и ответы по наиболее актуальным вопросам по защите прав потребителей, термины и определения, контакты экспертных организаций), второй - по различным видам финансовых услуг.В рамках заключенного соглашения о сотрудничестве от 10 августа 2018 г. и дополнительного соглашения от 28 января 2019 г. между Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Марий Эл» и Автономным учреждением Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» консультирование граждан в МФЦ проводятся в еженедельном режиме. В 2022 г. проведено 7 консультаций. | совершенствование системы обеспечения прав потребителей в Республике Марий Эл |  |  |