ПРОЕКТ

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении отчета о реализации Областной**

**долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей**

**в Ростовской области» на 2011-2014 годы» за 2012 год**

 В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области
от 23.12.2011 № 270 «О Порядке принятия решения о разработке областных долгосрочных целевых программ, их формирования и реализации и Порядке проведения и критериях оценки эффективности реализации областных долгосрочных целевых программ» Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить отчет о реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2014 годы», утвержденной постановлением Администрации Ростовской области от 12.08.2010 № 113, за 2012 год согласно приложению.
2. Контроль за выполнением постановления возложить на министра экономического развития Ростовской области Левченко А.А.

 Губернатор

Ростовской области В.Ю. Голубев

Постановление вносит

департамент потребительского

рынка Ростовской области

Заведующий сектором защиты Начальник отдела Директор департамента

прав потребителей отдела координации сферы потребительского рынка

координации сферы услуг услуг департамента Ростовской области

департамента потребительского потребительского рынка

рынка Ростовской области Ростовской области

 И.М. Шульженко Т.А. Русанова А.Н. Иванов

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение к постановлению Правительства Ростовской области от \_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Отчет

о реализации Областной долгосрочной целевой программы

«Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2014 годы» за 2012 год

I. Основные результаты

1. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей

В целях обеспечения взаимодействия областных органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, правоохранительных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по реализации Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в 2012 году было проведено 2 заседания Межведомственной комиссии, на которых было рассмотрено 6 вопросов:

* правовое регулирование договорных отношений с ресурсоснабжающими организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
* обеспечение защиты прав потребителей в городах Азове, Батайске, Волгодонске, Каменске-Шахтинском, Новошахтинске,Новочеркасске, Ростове-на-Дону, а также в Белокалитвинском, Каменском, Красносулинском, Цимлянском районах Ростовской области;
* защита прав потребителей транспортных услуг;
* проблемы качества и безопасности пищевых продуктов;
* проблемы качества и безопасности услуг общественного питания;
* изменения в правоприменительной практике для потребителей в связи с принятием Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

 В 2012 году для создания более эффективной системы защиты потребителей в Ростовской области органами местного самоуправления утверждались мероприятия, планы, а в городах Азове, Волгодонске, Гуково, Ростове-на-Дону, Таганроге, а также в Белокалитвинском, Боковском, Волгодонском, Красносулинском, Милютинском, Мясниковском, Семикаракорском, Пролетарском и Зерноградском районах приняты программы, предусматривающие финансирование. Наибольший объем финансирования заложен в программу, принятую в г. Ростове-на-Дону, он составил – 7 млн. рублей на 3 года, в Белокалитвинском районе на мероприятия по защите потребителей направлено 331 тыс. рублей. Общий объем финансирования всех принятых в области муниципальных программ составляет 13 415 тыс. рублей. При этом в городах Донецке, Новочеркасске, а также Дубовском, Константиновском, Матвеево-Курганском, Миллеровском, Морозовском, Обливском, Советском и Цимлянском районах не были приняты не только программы, но даже не были утверждены планы мероприятий по обеспечению прав потребителей.

 По состоянию на 01.01.2013 защиту потребителей в муниципальных образованиях области осуществляли 142 специалиста. В течение 2012 года ими было дано 11062 консультации потребителям (рост к значению базового показателя 2010 года составил 102,4 процента). В досудебном порядке службами по защите прав потребителей было урегулировано 3912 потребительских споров, что составляет 105,7 процента к значению базового показателя 2010 года.

 Учитывая социальную значимость и важность обеспечения доступности в решении вопросов защиты потребителей, департаментом потребительского рынка Ростовской области разработана и утверждена методика и критерии проведения рейтинговой оценки деятельности органов местного самоуправления по обеспечению защиты потребителей, в соответствии с которыми работа муниципалитетов в этом направлении оценивается как «Эффективная», «Удовлетворительная» или «Не эффективная».

При формировании рейтинга учитываются такие показатели, как организация работы межведомственных комиссий по защите прав потребителей и количество рассмотренных на ней вопросов; число консультаций, данных потребителям, в том числе по телефону «горячей линии»; количество потребительских споров, урегулированных во внесудебном порядке; количество составленных претензий, подготовленных исковых заявлений в суд в защиту потребителей; организация просвещения потребителей, в том числе посредством СМИ и пр. Результаты рейтинговой оценки представлены в таблице.

Таблица

| Результаты рейтинговой оценки деятельности органов местного самоуправления по обеспечению защиты потребителей по состоянию на 31.12.2012 |
| --- |
| Эффективная **от 121-200** | Удовлетворительная**от 81-120** | Не эффективная **от 3-80** |
| города Ростовской области |
| Волгодонск - 178 | Новошахтинск - 114 | Батайск - 52 |
| Ростов-на-Дону - 178 | Азов - 104 |   |
| Гуково - 156 | Донецк - 101 |   |
| Таганрог - 156 | Шахты - 98 |   |
| Новочеркасск - 134 | Зверево - 83 |   |
| Каменск-Шахтинский -128 |   |   |
| муниципальные районы Ростовской области |
| Белокалитвинский - 139 | Азовский - 82 | Аксайский - 56 |
| Волгодонской - 130 | Боковский - 104 | Багаевский - 80 |
| Зерноградский - 151 | Верхнедонской - 102 | Веселовский - 51 |
| Красносулинский - 155 | Егорлыкский- 104 | Дубовский - 71 |
| Матвеево-Кург. -136 | Заветинский - 92 | Каменский - 76 |
| Пролетарский - 153 | Зимовниковский - 81 | Морозовский - 38 |
| Песчанокопский- 123 | Кагальницкий - 107 | Неклиновский - 60 |
| Семикаракорский - 158 | Кашарский - 82 | Октябрьский - 75 |
| Тарасовский - 124 | Константиновский - 106 | Советский - 35 |
| Усть- Донецкий - 124 | Куйбышевский - 92 | Цимлянский - 56 |
|  | Мартыновский - 87 |  |
|   | Милютинский - 117 |  |
|   | Миллеровский - 107 |  |
|   | Мясниковский - 91 |   |
|   | Орловский - 85 |   |
|  | Обливский - 81 |  |
|   | Ремонтненский - 97 |   |
|   | Родион.- Несв. - 99 |   |
|   | Сальский - 110 |   |
|   | Тацинский - 88 |   |
|  | Целинский - 99 |  |
|  | Чертковский - 97 |  |
|  | Шолоховский - 104 |  |

В 2012 году был продолжен такой важный социальный проект программы, как создание общественных приемных по защите потребителей.

Для определения территорий Ростовской области, в которых потребители больше всего нуждаются в бесплатной юридической помощи, а также в целях эффективного распределения бюджетных средств муниципальным образованиям области было предложено направить соответствующие ходатайства об открытии приемных по защите прав потребителей. В результате было получено семнадцать ходатайств, из которых было принято решение удовлетворить десять. В 2012 году общественные приемные были открыты в городах Ростове-на-Дону, Батайске, Каменске-Шахтинском, Новочеркасске, Шахтах, а также Аксайском, Волгодонском, Дубовском, Зерноградском, Ремонтненском, Сальском, Усть-Донецком, Целинском, Шолоховском Заветинском, Белокалитвинском и Зимовниковском районах.

 В обязанности сотрудников приемных входило оказание помощи потребителям в решении конфликтных ситуаций, оценка перспектив внесудебного или судебного разбирательства, а также разъяснение порядка дальнейших действий, подготовка текстов документов, необходимых для защиты прав (претензии, исковые заявления, в том числе, с расчетами штрафных санкций).

Анализ работы общественных приемных свидетельствует о том, что 58 процентов обращений потребителей были связаны с продажей некачественных товаров, 42 процента обратившихся недовольны качеством оказания платных услуг, из них 14 процентов недовольны оказанием услуг жилищно-коммунального комплекса. Всего за помощью в общественные приемные в 2012 году обратилось 3454 человека.

Кроме того, на базе федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» в 6 городах и 7 районах области работали консультационные центры для потребителей.

Всего в 2012 году в области действовало 39 различных информационно-консультационных служб по вопросам защиты прав потребителей, что составляет 105,3 процента к значению базового показателя 2010 года.

Реестр организаций, обеспечивающих защиту прав потребителей в Ростовской области, размещен в сети Интернет (сайт [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/)) в разделе «Кто защищает потребителей».

Для принятия оперативных мер по защите потребителей от необоснованного завышения цен (тарифов) в Региональной службе по тарифам Ростовской области организована работа телефона «горячей линии» 263-42-06. Наиболее часто потребителям даются разъяснения и предоставляется справочная информация по применению установленных службой тарифам.

В целях обеспечения открытости процесса тарифного регулирования для заинтересованных сторон, решения об установлении тарифов принимаются Региональной службой по тарифам Ростовской области на заседаниях, которые носят открытый характер. Все постановления об утверждении тарифов официально публикуются в средствах массовой информации и размещаются на сайте службы.

Работа по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг проводится Государственной жилищной инспекцией, министерством жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области. Большинство жалоб связано с вопросами некачественного предоставления коммунальных услуг по отоплению, холодному и горячему водоснабжению, неисправности инженерных коммуникаций, неудовлетворительного технического состояния многоквартирных домов.

В 2012 году по 75 процентам обращений, поступивших в Государственную жилищную инспекцию, нарушения были устранены, остальные находятся на постоянном контроле. В министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области в 2012 году поступило 3649 обращений потребителей, из которых 1171 (32 процента) решено положительно, по 1471 (40 процентов) даны разъяснения.

В Региональной службе по тарифам Ростовской области создана единая система работы с обращениями граждан, утвержден «Административный регламент исполнения государственной функции рассмотрения устных и письменных обращений граждан».

Для популяризации вопросов защиты прав потребителей, в течение 2012 года проводилась работа со студентами учреждений высшего профессионального образования Ростовской области, которые, в том числе, привлекались для распространения информационных материалов по потребительской тематике в крупных торговых, развлекательных центрах, местах массового скопления граждан.

2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей

В целях повышения информированности граждан Ростовской области в сфере защиты прав потребителей в 2012 году было разработано для потребителей 5 практических пособий, в том числе по таким вопросам, как: особенности покупки технически-сложных товаров бытового назначения; защита прав потребителей при заказе и изготовлении металлопластиковых конструкций; особенности защиты прав потребителей в судах различных инстанций; защита прав потребителей при заказе и изготовлении мебели, при покупке некачественных промышленных товаров. Данные информационные материалы были изданы общим тиражом 3700 экземпляров.

Кроме того, информационные материалы размещались в сети Интернет на сайте [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/), а также на сайтах администраций муниципальных образований области.

 В 2012 году продолжил работать информационный ресурс по защите прав потребителей [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/). Статистика работы сайта выглядела следующим образом. Ежедневно его посещали более 250 пользователей сети Интернет, причем не только из Ростовской области, но и из других регионов (активны были пользователи из Краснодарского, Ставропольского краев, Московской, Ленинградской, Белгородской, Волгоградской, Самарской, Свердловской областей, а также республики Башкортостан). Кроме того, на сайте зарегистрированы пользователи из таких государств, как: Украина, Республика Белоруссия, Республика Казахстан, Финляндская Республика, Турецкая Республика, Китайская Народная Республика.

Действенным механизмом оказания консультативной помощи потребителям является работа телефона «горячей линии» 301-0-103.В период его работы в 2012 году было проконсультировано более 4060 потребителей, даны ответы на 124 смс-сообщения, кроме того, через сервис сайта [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/) «Задать вопрос» получили письменные ответы на обращения 499 граждан.

Традиционной коммуникативной площадкой, где вырабатываются современные принципы совместной деятельности государства, общества и бизнеса по обеспечению и защите прав потребителей, обсуждаются актуальные проблемы и предлагаются пути их решения, стал региональный форум по защите прав потребителей, который ежегодно проводится в г. Ростове-на-Дону. В 2012 году в работе форума приняли участие более 500 человек.

В числе участников форума были представители Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, территориальных органов Роспотребнадзора, органов исполнительной власти субъектов Южного Федерального округа, администраций муниципальных образований Ростовской области, курирующие вопросы защиты прав потребителей, руководители общественных объединений потребителей, в том числе осуществляющих деятельность в регионах Российской Федерации, а также рядовые потребители.

В рамках форума проводились «круглые столы» по различным вопросам защиты прав потребителей. Всего в 2012 году было проведено четыре «круглых стола». Программа форума включала выставку некачественных товаров и услуг, которые были выявлены в результате проведения независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований. Кроме того, были подведены итоги конкурса «Сильно сказано!» на лучшее освещение в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей, результаты олимпиады среди учащихся школ и учреждений среднего образования области по направлению «Защита прав потребителей финансовых услуг», вручение премии «Потребитель голосует - «ЗА!» представителям предприятий торговли, сферы услуг и производителям товаров, определенных по результатам народного голосования.

В целях просвещения учащихся учебных заведений в вопросах защиты прав потребителей в течение года во всех образовательных учреждениях области проводились уроки по основам защиты прав потребителей, в которых приняли участие 104563 учащихся, что на 13 человек больше запланированного показателя 2012 года.

 На уроках рассматривались такие темы, как: «Изучаем закон о защите прав потребителей», «Потребительское поведение – как защитить свои права», «Экономическая деятельность подростков», «Потребитель и его права», «Товар и деньги». Кроме того, проводились деловые игры, семинары и викторины по данной тематике.

Одним из действенных способов информирования населения о защите своих прав является взаимодействие с различными средствами массовой информации, размещение в газетах, на радио и телевидении материалов, освещающих данные вопросы. Всего в 2012 году органами местного самоуправления подготовлен 591 материал для размещения в средствах массовой информации, рост к значению базового показателя 2010 года составил 111,5 процента.

С целью широкого информирования населения в вопросах защиты прав потребителей все муниципальные образования области комплектовали книжные фонды библиотечных информационных центров Ростовской области справочными материалами по вопросам защиты прав потребителей, изданными в рамках реализации программы в 2012 году.

Особое внимание было уделено продукции социальной рекламы, направленной на изменение модели общественного поведения в вопросах отстаивания своих прав, привлечение внимания к проблемам защиты прав потребителей и формированию общественного мнения.

В 2012 году в течение 150 календарных дней в местах массового скопления граждан на видеоэкранах размещались ролики социальной рекламы на тему защиты прав потребителей. В этот период отмечалось увеличение количества посетителей на сайте [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/) и количества звонков от потребителей по телефону «горячей линии».

Ежегодно 15 марта международной общественностью отмечается Всемирный день защиты прав потребителей. К этой дате в городах и районах области были приурочены и проведены конкурсы, олимпиады, информационные акции среди населения, открытые уроки в образовательных учреждениях, распространялась социальная реклама, организовывались выступления в средствах массовой информации, тематические встречи с потребителями.

3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей

В рамках межведомственной комиссии по противодействию распространению контрафактной и фальсифицированной продукции на территории Ростовской области в 2012 году рассматривались следующие вопросы, связанные с защитой потребительского рынка Ростовской области от недоброкачественных товаров, способных причинить вред жизни и здоровью потребителя:

- об организации ежеквартального обмена информацией между правоохранительными органами в сфере противодействия распространению контрафактной и фальсифицированной продукции на приграничной территории Ростовской области;

- об организации специальных мероприятий по пресечению распространения контрафактной продукции в сфере легкой промышленности, в том числе аудиовизуальной продукции;

- об организации работы и результатах принятых мер по пресечению нелегального оборота суррогатной алкогольной продукции вдоль автодорог Ростовской области;

- о необходимости проведения контроля качества сырья и выпускаемой продукции на предприятиях, производящих алкогольную и спиртосодержащую продукцию, а так же в организациях оптовой и розничной торговли;

- о состоянии дел по защите Олимпийской и Паралимпийской символики, а так же обсуждение проблемных вопросов защиты прав на результаты интеллектуальной деятельности;

- о результатах деятельности по борьбе с производством и распространением контрафактной продукции, в том числе по выявлению фальсифицированных лекарственных препаратов;

- о результатах взаимодействия заинтересованных ведомств в области обмена информацией и результатах проверок надзорных и контролирующих органов по выявлению фактов распространения контрафактной и фальсифицированной продукции;

- о результатах деятельности таможенных органов на территории Ростовской области по пресечению фактов незаконного перемещения через границу Российской Федерации контрафактных товаров.

В целях оказания методической помощи, повышения правовой грамотности руководителей и специалистов предприятий потребительского рынка области в 2012 году для хозяйствующих субъектов разработаны 3 практических пособия, в том числе по вопросам защиты прав потребителей при управлении многоквартирными домами, в сфере регулирования алкогольной продукции, а также общие вопросы по защите потребителей. Данные материалы были изданы общим тиражом 3600 экземпляров.

В настоящее время, маркетинговые стратегии производителей заключаются в том, что при обеспечении права потребителя на выбор товаров схожих потребительских качеств ни один из видов продукции не имеет объективного конкурентоспособного преимущества, кроме цены. То есть, изготовители товаров пытаются достигнуть рыночного преимущества, не через повышение качества продукции, а через снижение себестоимости товаров. Таким образом, работа, направленная на предотвращение производства и реализацию на территории области некачественных и опасных товаров (работ, услуг) приобретает особую актуальность.

Одним из приоритетных направлений в работе Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека области в течение 2012 года было выявление фактов намеренного введения в заблуждение потребителей при маркировке пищевых продуктов.

Так, при проведении в 2012 году в рамках программы независимых потребительских экспертиз было установлено, что масло сливочное «Крестьянское» (ООО «Воронежросагро») не соответствовало присвоенному изготовителем наименованию, а также жирно-кислотному составу.

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека области была проведена внеплановая проверка, итоги которой подтвердили, что продукция фальсифицирована жирами немолочного происхождения. В результате с реализации было снято 17,5 тонн данной продукции.

В целях изучения общественного мнения в 2012 году был проведен социологический опрос среди населения в 8 городах и 6 районах, в котором приняли участие более 2000 человек. Респондентам предлагали ответить на вопросы о наиболее предпочтительных товарах и услугах, реализуемых предприятиями розничной торговли и сферы услуг.

Проведенное исследование показало, что случаи предложения рядовому потребителю некачественных товаров и услуг остаются достаточно частыми. Выявилась примерно равная активность жителей различных населенных пунктов области в отстаивании своих прав в случае приобретения ими некачественного товара или услуги. Более того, большинство опрошенных высказались за ужесточение ответственности предприятий в случае предоставления ими некачественного товара или услуги.

4. Мониторинг качества и безопасности товаров (работ, услуг),

реализуемых на потребительском рынке области

В 2012 году были проведены независимые потребительские экспертизы и сравнительные исследования товаров (услуг) на соответствие показателям, предусмотренным нормативными документами в соответствии с ГОСТами и ТУ.

Перечень товаров и услуг для проведения исследований формировался с учетом предложений жителей области, средств массовой информации, соисполнителей программы и включал: шоколад, рыбные пресервы, кулинарные полуфабрикаты замороженные, фасованные в потребительскую тару, мед (в том числе с наполнителями), мороженое, колбасу «Докторскую», молоко питьевое, сметану, масло сливочное, масло шоколадное, замороженные полуфабрикаты, моющие средства (порошок стиральный), энергосберегающие лампы, приборы учета (газа, воды).

Кроме того, были проведены исследования финансовых услуг, услуг по изготовлению мебели, по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, а также услуг общественного питания и реализуемой ими готовой продукции собственного производства.

Исследования проводились на профессиональном уровне, обеспечивая высокую ответственность за полученные результаты, являются дополнительным рычагом в отстаивании права потребителей на полную, своевременную и независимую информацию о качестве и безопасности продукции.

В 2012 году было проведено 245 независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований продукции (услуг), реализуемой в Ростовской области. Показатель «рост количества исследований и экспертиз товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке области» в 2012 году превысил запланированный показатель на 7,3 процента.

По результатам исследований был разработан и издан тиражом 350 экземпляров информационный бюллетень, подготовленный экспертами, который содержал материалы об итогах экспертиз и исследований с фотографиями всей исследуемой продукции, выводами и рекомендациями.

 Результаты исследований свидетельствуют о том, что по пищевой и энергетической ценности, а также по доступности, достаточности и достоверности информации на маркировке (в части информации о пищевой ценности) не соответствовали все 10 образцов исследуемого шоколада, по физико-химическим показателям 6 из 10 образцов.

По органолептическим показателям не соответствовали 5 из 10 образцов рыбных пресервов, 3 образца не соответствовали микробиологическим показателям и присвоенному изготовителем наименованию. По пищевой и энергетической ценности, по физико-химическим показателям, а также доступности, достаточности и достоверности информации на маркировке не соответствовали все 10 образцов пресервов.

При исследовании кулинарных полуфабрикатов замороженных выяснилось, что требованиям безопасности (микробиологические показатели) не соответствовали 8 из 10 образцов.

По жирно-кислотному составу, достоверности информации на маркировке не соответствовали все 10 образцов исследуемого мороженого.

В результате исследований выяснилось, что по присвоенному изготовителем наименованию (нарушаются требования к сырью) не соответствовали 7 из 10 исследуемых образцов колбасы «Докторской», по пищевой и энергетической ценности, по физико-химическим показателям не соответствовали 9 из 10 образцов.

Основные нарушения, выявленные при исследовании молочных продуктов: не соответствие по пищевой и энергетической ценности, жирно-кислотному составу (кроме молочного жира содержался растительный), физико-химическим показателям, присвоенному изготовителем наименованию.

При проведении исследований услуг общественного питания было выявлено, что в 70 процентах обследованных предприятий в меню или иных документах отсутствовали сведения о пищевой ценности (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, микроэлементов), составе блюд и кулинарных изделий, весе (объеме) порций готовых блюд. При заказе блюд из мяса, рыбы или птицы недовесы были зафиксированыв 80 процентах исследуемых предприятий. В 30 процентах исследуемых объектов были обнаружены факты введения в заблуждение потребителя посредством недопустимой замены основных ингредиентов блюд на более дешевое сырье, в отличии от указанного в меню. В продукции 6 из 10 объектов общественного питания были обнаружены бактерии группы кишечной палочки.

Из непродовольственных товаров вызвали интерес результаты экспертиз энергосберегающих ламп: в 80 процентах случаях производители вводили потребителей в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара - мощности или класса энергоэффективности.

 По всем фактам выявленных нарушений материалы исследований были направлены в контролирующие органы, а также предприятиям - производителям товаров (услуг) с целью пресечения продажи некачественных товаров (услуг) в нашей области.

 Полученная от предприятий-производителей информация свидетельствует о том, что в 75 процентах случаев по фактам выявленных нарушений, в том числе технологий производства, хранения и транспортировки готовой продукции, были проведены служебные расследования с целью принятия мер по их устранению.

Результаты независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований были широко освещены в средствах массовой информации, в том числе посредством проведения «круглых столов» с участием экспертов и представителей контролирующих органов.

Подробная информация с перечнем конкретной продукции, а также предприятий-производителей, допустивших нарушения, размещалась на сайте [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/): в разделе «Реестр поставщиков, допустивших выпуск некачественной продукции».

В рамках форума по защите прав потребителей в 2012 году была организована выставка некачественных товаров (работ, услуг), выявленных в результате проведения независимых экспертиз и сравнительных исследований.

5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей

В целях повышения грамотности руководителей и специалистов организаций, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области в 2012 году в городах Азове, Новочеркасске, а также Морозовском и Миллеровском районах проводились зональные семинары на тему: «Соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей».

Всего в семинарах по потребительской тематике, в том числе, организованных муниципальными образованиями области, приняли участие 9588 представителей хозяйствующих субъектов, которые осуществляют деятельность на потребительском рынке области.

Специально для представителей управляющих компаний и товариществ собственников жилья в Ростове-на-Дону в 2012 году проводился двухдневный семинар по вопросам предоставления гражданам коммунальных услуг. Участниками семинара стали более 450 человек.

В поддержку девиза Всемирного дня защиты прав потребителей - «Потребители за честные финансовые услуги», определенного Международной Федерацией потребительских организаций, в 2012 году была организована и проведена олимпиада среди учащихся старших классов общеобразовательных школ по направлению «Защита прав потребителей финансовых услуг», главной целью которой была популяризация и повышение мотивации учащихся к углубленному изучению данных вопросов. В олимпиаде приняли участие 520 учеников 10-11 классов общеобразовательных школ и учащихся учреждений среднего образования Ростовской области.

Олимпиада проходила дистанционно в три этапа. Такой формат проведения значительно облегчил участие в ней жителей городов и районов области. Первый этап олимпиады проводился дистанционно в виде выполнения творческого задания в форме эссе. Участникам необходимо было подготовить творческое сочинение по определенной теме, раскрыть ее смысл, сформулировать и обосновать свое отношение к вопросу защиты потребителей финансовых услуг. Сочинения подготовили 307 участников олимпиады. В результате проверки и оценки творческих заданий 28 участников прошли во второй этап, который также проводился дистанционно в виде прохождения тестового задания в online режиме. В результате в финал вышли пять участников.

Наиболее быстрым и эффективным проводником информации от источника до аудитории, индикатором общественного мнения являются средства массовой информации. Поэтому в целях поддержки лучших авторов, изданий, программ, каналов, освещающих тему защиты прав потребителей в 2012 году было организовано проведение регионального конкурса «Сильно сказано!» на лучшее освещение в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей.

 В 2012 году конкурс был объявлен 15 марта во Всемирный день защиты прав потребителей и продлился до 15 октября 2012 года. Главная его цель - привлечение внимания общественности к проблеме защиты прав потребителей, информирование граждан и предпринимательского сообщества об основах законодательства по защите прав потребителей, повышение потребительской грамотности.

Участниками конкурса в 2012 году стали средства массовой информации и журналисты из 14 муниципальных образований Ростовской области: городов Красного Сулина, Ростова-на-Дону, Шахт, Каменска-Шахтинского, Новочеркасска, Белой Калитвы, Волгодонска, Миллерово, а также Морозовского, Пролетарского, Семикаракорского, Константиновского, Кагальницкого и Мартыновского районов. Всего было подано 87 работ от 26 средств массовой информации, в том числе печатных, телевизионных и электронных.

Кроме того, в 2012 году интерактивная обучающая программа, размещенная на сайте [www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru/)., в целях повышения правовой грамотности населения в вопросах потребительского законодательства, была дополнена разделом «Защита прав потребителей финансовых услуг».

Программа позволяет всем желающим дистанционно пройти обучающий курс, включающий теорию, практику и тестирование.

Теоретический модуль программы представляет собой пошаговое обучение основам законодательства о защите прав потребителей; практический модуль – это набор упражнений в игровой форме для лучшего усвоения пройденного теоретического материала; тестовый модуль является проверкой усвоения изученного материала.

Ежегодно на базе государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования Ростовской области «Ростовский институт повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования» проводятся курсы повышения квалификации для учителей обществознания и педагогов, проводящих занятия по основам потребительских знаний.

В отчетном году запланированные мероприятия, направленные на создание в Ростовской области условий для защиты прав потребителей были выполнены в установленные сроки и в полном объеме. Не завершенных мероприятий нет.

II. Меры по реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2014 годы

В 2012 году в Областную долгосрочную целевую программу «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2014 годы» были внесены следующие изменения:

постановление Правительства Ростовской области от 20 января 2012 года № 29 «О внесении изменений в постановление Администрации Ростовской области от 12.08.2010 №113» в связи с перераспределением финансовых средств, а также внесением дополнительных программных мероприятий.

В целях повышения эффективности социально - экономических последствий от реализации программы объемы финансирования мероприятий программы в 2012 году были перераспределены в части уменьшения финансирования на издание информационных материалов для потребителей, индивидуальных предпринимателей, учебных заведений; размещение информации на базе платежных терминалов, в банке данных судебных решений на общую сумму 550,0 тыс. рублей, и увеличения объемов финансирования на мероприятия по организации проведения конференций, форумов, «круглых столов»; размещению социальной рекламы; проведению выставки некачественных товаров; разработки интерактивной обучающей программы и проведению отраслевых конкурсов по вопросам защиты прав потребителей на общую сумму 550,0 тыс. рублей.

Кроме того, в программу были включены дополнительные мероприятия по защите прав потребителей, проводимые Управлением Федеральной антимонопольной службы по Ростовской области.

Средства федерального бюджета на реализацию мероприятий программы в 2012 году не привлекались в связи с отсутствием на федеральном уровне целевых программ, предусматривающих финансирование по направлению обеспечения защиты прав потребителей. Таким образом, в план действий по привлечению средств федерального бюджета программа в 2012 году не включена.

III. Оценка эффективности реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2014 годы за 2012 год

Отчет о реализации Областной долгосрочной целевой программы

«Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2014 годы за 2012 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Объем ассигнований в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области об утверждении Программы | Уточненный план ассигнований на 2012 год | Исполнено(кассовые расходы) | Объемы неосвоенных средств и причины их не освоения |
| Всего | феде-раль­ный бюд-жет\* | облас-тнойбюд-жет | мест-ный бюд-жет | вне-бюд-жет-ные источ-ники | Всего | феде-раль­ный бюд-жет\* | облас-тнойбюд-жет | мест-ный бюд-жет | вне-бюд-жет-ные источ-ники | Всего | феде-раль­ный бюд-жет\* | облас-тнойбюд-жет | мест-ный бюд-жет | вне-бюд-жет-ные источ-ники |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего по Программе | 6780,0 | - | 6780,0 | - | - | 6688,3 | - | 6688,3 | - | - | 6687,9 | - | 6687,9 | - | - | Изменения в уточненный план бюджетных ассигнований внесены в связи с принятием Областного закона «О внесении изменений в Областной закон «Об областном бюджете на 2012 год и плановый период 2013 и 2014 годов» от 12.09.2012 № 929-ЗС. Экономия - 0,4 тыс.рублей, сложившаяся по результатам проводимых торгов. |
|  | Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Ростовской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи | 680,0 | - | 680,0 | - | - | 676,0 | - | 676,0 | - | - | 676,0 | - | 676,0 | - | - | - |
|  | Разработка для потребителей информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе по вопросам формирования регулируемых цен и тарифов, по оказанию жилищно-коммунальных услуг, платных медицинских, транспортных услуг и прочее | 60,0 | - | 60,0 | - | - | 60,0 | - | 60,0 | - | - | 60,0 | - | 60,0 | - | - | - |
|  | Издание для потребителей информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе по вопросам формирования регулируемых цен и тарифов, по оказанию жилищно-коммунальных услуг, платных медицинских, транспортных услуг и прочее | 200,0 | - | 200,0 | - | - | 200,0 | - | 200,0 | - | - | 200,0 | - | 200,0 | - | - | - |
|  | Обеспечение работы сайта по защите прав потребителей в Ростовской области, редизайн структуры сайта | 300,0 | - | 300,0 | - | - | 300,0 | - | 300,0 | - | - | 300,0 | - | 300,0 | - | - | - |
|  | Организация оказания консультационных, юридических услуг по обработке обращений граждан, связанных с вопросами защиты прав потребителей, пос тупивших по телефону, электронной почте, в СMС-сообщениях | 300,0 | - | 300,0 | - | - | 218,0 | - | 218,0 | - | - | 218,0 | - | 218,0 | - | - | - |
|  | Организация и проведение конференций, форумов, "круглых столов" по вопросам защиты прав потребителей | 800,0 | - | 800,0 | - | - | 800,0 | - | 800,0 | - | - | 800,0 | - | 800,0 | - | - | - |
|  | Освещение в средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг | 200,0  | - | 200,0  | - | - | 200,0  | - | 200,0  | - | - | 200,0  | - | 200,0  | - | - | - |
|  | Содействие формированию у населения навыков рационального потребительского поведения посредством создания и распространения в области различных видов социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей | 150,0 | - | 150,0 | - | - | 145,0 | - | 145,0 | - | - | 145,0 | - | 145,0 | - | - | - |
|  | Разработка и внедрение инновационных методов современного информирования населения по вопросам защиты прав потребителей на базе платежных терминалов и информационных систем | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Разработка для организаций и индивидуальных предпринимателей информационных материалов по вопросам обеспечения соблюдения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе по оказанию жилищно-коммунальных услуг, платных медицинских, транспортных услуг и прочее | 60,0 | - | 60,0 | - | - | 60,0 | - | 60,0 | - | - | 60,0 | - | 60,0 | - | - | - |
|  | Издание для организаций и индивидуальных предпринимателей информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, в том числе по оказанию жилищно-коммунальных услуг, платных медицинских, транспортных услуг и прочее | 150,0 | - | 150,0 | - | - | 150,0 | - | 150,0 | - | - | 150,0 | - | 150,0 | - | - | - |
|  | Проведение социологических опросов среди потребителей, представителей организаций потребительского рынка области по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности, размещение информационных материалов по их результатам в средствах массовой информации | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - |
|  | Обеспечение пополнения и функционирования на сайте www.zppdon.ru банка данных судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Проведение исследования качества предоставления жилищно-коммунальных услуг и системы договорных отношений по поводу их предоставления в целях выявления типичных нарушений прав потребителей. Подготовка рекомендаций по вопросу защиты прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Проведение независимых экспертиз качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них. Разработка информационных бюллетеней, материалов по результатам экспертиз для потребителей | 1500,0 | - | 1500,0 | - | - | 1500,0 | - | 1500,0 | - | - | 1500,0 | - | 1500,0 | - | - | - |
|  | Организация проведения сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке области. Подготовка информационных материалов по результатам исследований для обеспечения реализации прав и законных интересов граждан | 1000,0 | - | 1000,0 | - | - | 1000,0 | - | 1000,0 | - | - | 1000,0 | - | 1000,0 | - | - | - |
|  | Издание информационных бюллетеней, итоговых материалов по результатам независимых экспертиз и сравнительных исследований качества, безопасности товаров (работ, услуг) | 50,0 | - | 50,0 | - | - | 50,0 | - | 50,0 | - | - | 50,0 | - | 50,0 | - | - | - |
|  | Освещение в средствах массовой информации результатов работы по проведению независимых экспертиз и сравнительных исследований качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также информации о конкретных признаках некачественных товаров (работ, услуг) | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 99,3 | - | 99,3 | - | - | 99,3 | - | 99,3 | - | - | - |
|  | Организация выставки некачественных товаров (работ, услуг), выявленных в результате проведения независимых экспертиз и сравнительных исследований, а также в ходе осуществления контрольных мероприятий на потребительском рынке области | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - |
|  | Организация и проведение семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в различных сферах потребительского рынка, в том числе по вопросам тарифного регулирования | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - |
|  | Организация и проведение семинаров-совещаний для лиц, ответственных за содержание многоквартирных домов, по вопросам предоставления коммунальных услуг гражданам, в том числе порядка определения размера оплаты граждан за коммунальные услуги в жилом помещении | 200,0 | - | 200,0 | - | - | 200,0 | - | 200,0 | - | - | 199,8 | - | 199,8 | - | - | 0,2экономия сложилась по результатам проведенных торгов |
|  | Разработка и обеспечение работы интерактивной обучающей программы по основам защиты прав потребителей для повышения потребительской грамотности населения | 130,0 | - | 130,0 | - | - | 130,0 | - | 130,0 | - | - | 130,0 | - | 130,0 | - | - | - |
|  | Разработка и издание справочных и иных материалов для учащихся учебных заведений по вопросам защиты прав потребителей | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  | Проведение ежегодных отраслевых профессиональных, рейтинговых конкурсов, связанных с вопросами защиты прав потребителей | 500,0 | - | 500,0 | - | - | 500,0 | - | 500,0 | - | - | 499,8 | - | 499,8 | - | - | 0,2экономия сложилась по результатам проведенных торгов |
|  | Проведение олимпиад, конкурсов по направлению "Защита прав потребителей" среди учащихся общеобразовательных школ, учащихся учреждений среднего образования, студентов высшего профессионального образования | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | 100,0 | - | 100,0 | - | - | - |

Анализ реализации мероприятий Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011 - 2014 годы за 2012 год показал, что намеченные цели выполнены. Информация об оценке эффективности реализации программы представлена в [таблице](#sub_1401).

Таблица

# Информацияоб оценке эффективности реализации Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011 - 2014 годы за 2012 год

| № п/п | Наименование показателя результативности | Единица измерения | Ожидаемые значения целевых показателей, предусмотренные Программой 2012 года | Фактически достигнутые значения показателей |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2012 год | отклонение от планового значения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Цель 1. Создание в Ростовской области условий для эффективной защиты установленныхзаконодательством Российской Федерации прав потребителей |
| 1 | Динамика количества консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав | процентов к значению базового показателя 2010 года | 102,3 | 102,4 | +0,1 |
| 2 | Динамика количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей | процентов к значению базового показателя 2010 года | 105,5 | 105,7 | +0,2 |
| 3. | Динамика развития сети консультационных служб по вопросам защиты прав потребителей в области | процентов к значению базового показателя 2010 года | 103,5 | 105,3 | +1,8 |
| 4. | Общее количество хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей | количество человек | 9 560 | 9588 | +28 |
| Цель 2. Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства защите прав потребителей |
| 5. | Динамика количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей | процентов к значению базового показателя 2010 года | 110,3 | 111,5 | +1,2 |
| 6. | Количество учащихся образовательных учреждений области, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей | количество человек | 104 550 | 104563 | +13 |
| Цель 3. Стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемыхна потребительском рынке области |
| 7. | Темп роста количества исследований и экспертиз товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке области | процентов к значению базового показателя 2010 года | 112,2 | 119,5 | +7,3 |

Реализация мероприятий Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011 - 2014 годы» (далее - Программа) в 2012 году способствовала созданию в области условий для эффективной защиты прав потребителей, повышению уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, стимулированию повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке области.

С целью обеспечения мониторинга динамики результатов реализации Программы, а также для уточнения степени решения задач и выполнения мероприятий Программы произведена оценка эффективности реализации Программы в 2012 году путем сравнения фактически достигнутых показателей за соответствующий год с утвержденными на год значениями целевых индикаторов.

Эффективность реализации Программы была произведена в соответствии с методикой оценки эффективности, утвержденной приложением № 2 к Областной долгосрочной целевой программе «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011 - 2014 годы (постановление Администрации Ростовской области от 12.08.2010 № 113).

Расчеты эффективности реализации Программы были сделаны на основании оценки фактического достижения целевых индикаторов и составили:

1. Динамика количества консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав - 100 процентов.

2. Динамика количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей - 100 процентов.

3. Динамика развития сети консультационных служб по вопросам защиты прав потребителей в области - 102 процента.

4. Общее количество хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей - на 28 человек больше запланированного показателя.

5. Динамика количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей - 101 процент.

6. Количество учащихся образовательных учреждений Ростовской области, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей - на 13 человек больше запланированного показателя.

7. Темп роста количества исследований и экспертиз товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке области - 106 процентов.

Все показатели, запланированные Программой выполнены в полном объеме.

Бюджетная эффективность Программы определяется как соотношение фактического использования средств, запланированных на реализацию Программы, к утвержденному плану. По итогам реализации Программы в 2012 году бюджетная эффективность составила 100 процентов.

IV. Дальнейшая реализация

Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей

в Ростовской области» на 2011-2014 годы

Изменение объемов финансирования Программы по итогам отчета не планируется, так как может привести к снижению эффективности мер по созданию в Ростовской области условий для обеспечения защиты прав потребителей.

В целях оптимизации бюджетных расходов, осуществления контроля целевого и эффективного использования средств областного бюджета, выделенных на реализацию мероприятий Программы, департаментом потребительского рынка Ростовской области на разных этапах выполнения Государственных контрактов и договоров проводится предварительный, текущий и заключительный контроль выполнения работ (оказания услуг).

Перед проведением торгов проводится изучение функционирующего рынка, начальная (максимальная) цена контракта определяется по результатам изучения коммерческих предложений участников рынка.

В рамках текущего контроля проводится мониторинг своевременности и полноты исполнения Государственных контрактов и договоров, предъявляются требования о предоставлении необходимой информации и отчетов, контролируется процесс выполнения Исполнителями принятых обязательств (без вмешательства в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя). После выполнения работ (оказания услуг) осуществляется сбор и обобщение всех представленных Исполнителями материалов, в том числе согласовываются акты сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг).

Работа по реализации программных мероприятий стала составляющим механизмом достижения основной цели – создание в Ростовской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Главный итог всей проводимой работы заключается в том, что, благодаря принимаемым мерам в области, сложилась и действует система защиты прав потребителей, а жители области получают реальную возможность защищать свои права и интересы в области защиты прав потребителей.

 Для сохранения достигнутого уровня защиты потребительских прав в 2012 году было принято постановление Правительства Ростовской области от 26.07.2012 № 671 «Об утверждении областной долгосрочной целевой программы по защите прав потребителей в на 2015-2018 годы», которое усилит социально-экономический эффект, достигнутый в предыдущем периоде, позволит обеспечить социальную защищенность граждан. На реализацию программы планируется направить 28 280,0 тыс. рублей, по 7 070,0 тыс. рублей ежегодно.

Начальник общего отдела

Правительства Ростовской области В.В.Сечков

Заведующий сектором защиты Начальник отдела Директор департамента

прав потребителей отдела координации сферы потребительского рынка

координации сферы услуг услуг департамента Ростовской области

департамента потребительского потребительского рынка

рынка Ростовской области Ростовской области

 И.М. Шульженко Т.А. Русанова А.Н. Иванов