

Конференция «Совершенствование системы защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге. Использование передовых практик»

Санкт – Петербург, 30 марта 2023 года
10:00 ч. (время Московское)

Выступление первого заместителя министра торговли и услуг
Республики Башкортостан А.А. Аскарова

на тему: «Деятельность Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан, направленная на защиту прав потребителей республики»

СЛАЙД 1



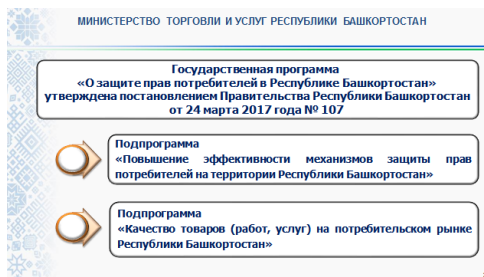
Добрый день уважаемые участники конференции!

Благодарю за приглашение принять участие и возможность выступления.

В республике ведется целенаправленная работа по защите прав потребителей. Данный вопрос находится на постоянном контроле у руководства республики, а также координируется межведомственной комиссией по защите прав потребителей. Ответственным органом государственной власти на региональном уровне является Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан и хочу отдельно проинформировать о нашей практике в этой области.

С 2018 года в республике реализуется государственная программа «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», главная цель которой – создание условий для эффективной защиты прав потребителей и повышение уровня защищенности потребителей от товаров, работ и услуг ненадлежащего качества.

СЛАЙД 2



Объем финансирования мероприятий, с учетом бюджетной актуализации, составляет более 720 млн. руб. из бюджета республики.

Справочно: утверждена постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107.

Основной исполнитель Госпрограммы – Минторг РБ, Соисполнители – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы государственной власти республики, органы местного самоуправления и институты гражданского общества.

Программные мероприятия реализуются по 2 направлениям:

- повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории республики;
- обеспечение качества товаров (работ, услуг) на потребительском рынке республики.

СЛАЙД 3



В рамках направления «Повышение эффективности механизмов защиты прав потребителей на территории Республики Башкортостан» реализовывались следующие мероприятия:

- оснащение муниципалитетов, наряду с общественными организациями, современным **техническим оборудованием** для проведения экспресс-анализов качества пищевой продукции в учреждениях социальной сферы (люминескопами и экотестерами).

Справочно: экотестер – определяет наличие нитратов в плодоовощной продукции; люминескоп – определяет наличие растительных жиров в составе животных жиров (масла).

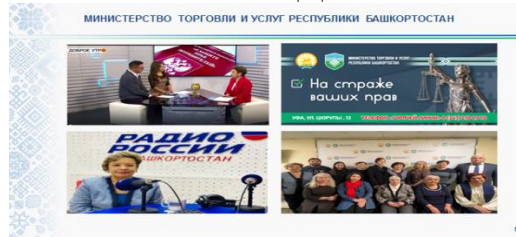
СЛАЙД 4



– разработка и выпуск **печатной продукции**. Всего за 5 лет выпущено порядка 750 тысяч экземпляров. Справочники - 6 видов, памятки и буклеты - 30 видов по 27 направлениям.

Печатная продукция направляется в администрации городов, районов и сельских поселений республики, вузы, школы, некоммерческим организациям, а также распространяются среди населения при выездных мероприятиях министерства.

СЛАЙД 5

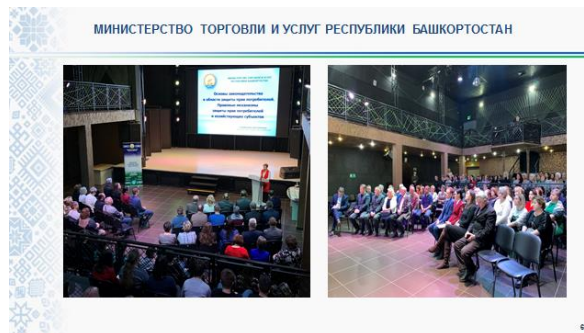


– проведение **цикла теле и радио передач** «Доброе утро, республика» на телеканалах «Россия 1» посредством интерактивного общения с населением, «Россия 24» передача «Вести – Интервью», на республиканских каналах «БСТ», «Вся Уфа», радиопередачи «Житейские вопросы». Проведены более 70 тематических передач;

- изготовление и размещение **анимационных видео роликов и аудио записей** по защите прав потребителей, которые демонстрируются в течение года на российских теле и радиоканалах. Более 5 тыс. выходов информационных видео и аудиороликов (*Россия 1 и Россия 24, Вести ФМ, Маяк, Радио Россия*);

- **публикации статей в газетах** с организацией для читателей викторины по вопросам прав потребителей и последующим награждением победителей. С 2018-2022 годы проведено 35 викторин, в которой приняло участие 211 читатель.

СЛАЙД 6



Министерством проводится целенаправленная работа по повышению уровня правовой грамотности населения. Это тематические «горячие линии», обучающие семинары для бизнес сообщества, представителей муниципалитетов, некоммерческих организаций по защите прав потребителей.

СЛАЙД 7



Учебные занятия в школах, выездные консультации в торговых центрах и многофункциональных центрах республики. За 5 лет действия госпрограммы проведено 954 мероприятия с охватом более 12 тысяч человек.

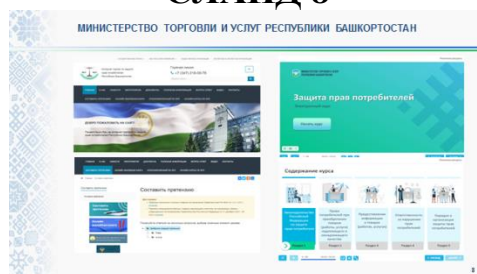
Ведется **работа с обращениями граждан**. Сегодня для потребителей в Министерстве открыты все каналы связи – это личный прием граждан, обращения на телефон горячей линии, электронные обращения, в том числе через информсистемы ЦУР Башкортостана “Инцидент-менеджмент”.

Более 5 тыс. граждан получили бесплатную правовую помощь в сфере защиты прав потребителей.

Оказана помощь в составлении порядка 1000 претензий и исковых заявлений.

В досудебном порядке предотвращен возможный материальный ущерб на сумму более 60 млн. рублей.

СЛАЙД 8



Функционирует **Интернет портал** по защите прав потребителей Республики Башкортостан (portalzpp02ru), созданный Минторгом республики.

Мы создали информационную площадку, на которой собран полезный контент, определяющий и поясняющий права потребителей, а также обязанности потребителей, продавцов и исполнителей работ (услуг).

Также Портал позволяет потребителям подготовить претензии в режиме «онлайн», скачать исковые заявления в области защиты прав потребителей, получить в онлайн-режиме консультации по интересующим вопросам в сфере защиты прав потребителей, а также пройти обучающие курсы в целях повышения потребительской грамотности.

СЛАЙД 9



Особенно хотелось бы отметить работу Минторга РБ с органами местного самоуправления.

Сегодня муниципалитеты наделены правом на защиту потребителей.

Более того, муниципалитеты вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Во всех 63 муниципальных районах и городских округах республики приняты такие программные документы.

Определены ответственные специалисты администраций, для которых на безвозмездной основе ежегодно, в рамках Госпрограммы, проводится обучение и повышение квалификации по этой теме с выдачей удостоверений.

На официальных сайтах органов местного самоуправления созданы вкладки по защите прав потребителей, где размещены информационно-справочные материалы, направленные на правовое просвещение жителей в сфере защиты прав потребителей, образцы претензий и исковых заявлений, графики приема граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Вместе с тем перед нами стояла важная задача - создать в республике максимально комфортные условия для налаживания эффективной защиты прав потребителей на территории сельских поселений.

Министерством в помощь администрациям сельских поселений разработан типовой План мероприятий по защите прав потребителей на территории сельского поселения и сегодня такие планы приняты во всех 818 сельских поселениях республики.

Теперь потребители могут получить защиту не только в крупных городах и районах республики, но и в сельских поселениях. Специалисты сельских поселений также проходят курсы повышения квалификации.

Всего за 5 лет обучилось 210 специалистов.



Хочется также сказать несколько слов о мероприятиях в рамках второго направления госпрограммы - «Качество товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Республики Башкортостан»:

- министерством ежегодно выдаются местным некоммерческим организациям, субсидии по следующим направлениям:

1) на составление претензий, исков для социально незащищенной группы населения и участие в судах;

2) на проведение общественного контроля за соблюдением финансовыми организациями прав потребителей;

3) на приобретение продовольственных товаров для проведения их лабораторных испытаний.

4) на организацию и проведение мероприятий по защите прав

потребителей в сфере оказания финансовых услуг - олимпиады для обучающихся, семинары, курсы для преподавателей общеобразовательных организации, пенсионеров и иных категорий граждан. А с 2023 года для членов семей, призванных на военную службу по частичной мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, физических лиц, принимавших участие в специальной военной операции, проводимой на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей, Украины, а также членов их семей.

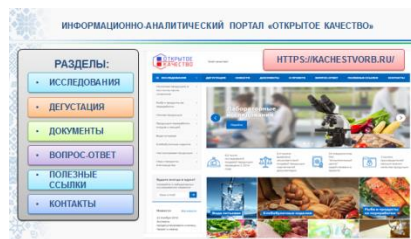
Справочно: министерство торговли и услуг является соисполнителем в реализации мероприятий государственной программы «Управление государственными финансами Республики Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 30 декабря 2021 года № 736

- выполняются лабораторные работы по анализу качества пищевой и алкогольной продукции. Ежегодно в рамках госпрограммы проводятся более 20 тыс. испытаний;

- проводятся лабораторные исследования образцов пищевой продукции, направляемой общественными организациями.

Справочно: 800 образцов в год

СЛАЙД 11



Результаты лабораторных исследований размещаются на портале «Открытое качество» - некоммерческий проект, реализуемый Министерством торговли и услуг республики в целях создания системы общественного контроля за соблюдением прав потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров, реализуемых на потребительском рынке Республики Башкортостан.

Мы также заботимся о наших самых маленьких жителях республики и в целях сохранения здоровья подрастающего поколения нами создано **ГКУ «Управление социального питания»**. Данное учреждение занимается оценкой качества и безопасности пищевой продукции в больницах, лагерях детского отдыха, санаториях, а также в школах и детских садах.

СЛАЙД 12



Также в республике реализуется проект «Продукт Башкортостана». Основная задача проекта - стимулирование производства и потребления продукции республиканских производителей, создание эффективной системы продвижения товаров на внутреннем и внешнем рынках.

В настоящее время в Республике Башкортостан открыто региональное отделение Объединения потребителей России в Республике Башкортостан в городе Бирск.

СЛАЙД 13



С 2021 года в республике создан институт (должность) уполномоченного по правам потребителей на общественных началах.

Справочно: распоряжение Главы Республики Башкортостан от 10.08.2021г. № РГ-258).

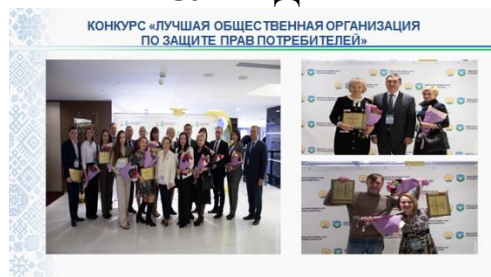
Минторгом РБ заключено соглашение о сотрудничестве с Уполномоченным по права потребителей в РБ в целях реализации мероприятий по повышению правовой и финансовой грамотности потребителей.

Уполномоченным в 2022 году подготовлены и поданы в судебные органы более 1500 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей. Фактически исполнено судебных решений на сумму более 46 млн. рублей, денежные средства получены гражданами в рамках возбужденных исполнительных производств.

Некоммерческие организации, зарегистрированные на территории Республики Башкортостан и осуществляющие деятельность по защите прав потребителей, принимают активное участие в проводимых конкурсах на получение грантов Президента Российской Федерации и Главы Республики Башкортостан.

В целях оказания методической помощи некоммерческим организациям по формированию заявок на участие в президентских грантах, Минторгом РБ проводятся обучающие семинары совместно с представителями Общественной палаты Республики Башкортостан.

СЛАЙД 14



Кроме того, ежегодно, в преддверии Всемирного дня прав потребителей в целях выявления, поощрения и распространения применения примеров лучших практик деятельности общественных организаций по защите прав потребителей Республики Башкортостан проводится конкурс «Лучшая общественная организация по защите прав потребителей в Республике Башкортостан».

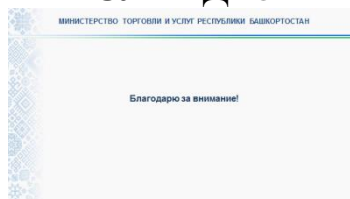
Церемония награждения победителей прошла в торжественной обстановке с вручением дипломов и памятных подарков от Минторга РБ.

Системная работа в области защиты прав потребителей позволила республике занять первое место среди всех субъектов Российской Федерации в Рейтинге по уровню защищенности потребителей – 2021. Сейчас мы готовимся к очередному Рейтингу.

И в завершении выступления хочу отметить, что Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан продолжит свою работу в этой сфере.

Мы готовы сами учиться, перенимать опыт других участников системы защиты прав потребителей и, в свою очередь, делиться своим опытом работы.

СЛАЙД 15



Доклад окончен. Спасибо за внимание!