



**КОЛЛЕГИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «21» мая 2018 г. № 178
г. Кемерово

О внесении изменений в постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 23.11.2016 № 463 «Об утверждении программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017-2019 годы»

Коллегия Администрации Кемеровской области постановляет:

1. Внести в постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 23.11.2016 № 463 «Об утверждении программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017-2019 годы» следующие изменения:

1.1. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. первого заместителя Губернатора Кемеровской области В.Н. Чернова.».

1.2. Программу «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017-2019 годы, утвержденную постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. первого заместителя Губернатора Кемеровской области В.Н. Чернова.

Временно исполняющий
обязанности Губернатора
Кемеровской области



С.Е. Цивилев

Приложение
к постановлению Коллегии
Администрации Кемеровской области
от 21 мая 2018 г. № 178

**Программа
«Развитие комплексной системы защиты прав потребителей
в Кемеровской области» на 2017-2019 годы**

Паспорт программы
«Развитие комплексной системы защиты прав потребителей
в Кемеровской области» на 2017-2019 годы

Наименование программы	Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области на 2017-2019 годы (далее - Программа)
Директор Программы	И.о. первого заместителя Губернатора Кемеровской области В.Н. Чернов
Основные разработчики Программы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области
Ответственный исполнитель Программы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области
Участники Программы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области; департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области; департамент транспорта и связи Кемеровской области; департамент образования и науки Кемеровской области; департамент труда и занятости населения Кемеровской области; региональная энергетическая комиссия Кемеровской области; департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области;

	<p>департамент информационных технологий Кемеровской области;</p> <p>департамент строительства Кемеровской области;</p> <p>департамент охраны здоровья населения Кемеровской области;</p> <p>департамент социальной защиты населения Кемеровской области;</p> <p>управление ветеринарии Кемеровской области;</p> <p>Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области;</p> <p>Государственная жилищная инспекция Кемеровской области;</p> <p>инспекция государственного строительного надзора Кемеровской области;</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>отдел (инспекция) государственного надзора по Кемеровской области Сибирского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (СМТУ Росстандарта) (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию);</p>
--	--

	<p>Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области; общественные объединения потребителей; образовательные организации Кемеровской области</p>
Цели Программы	<p>Развитие системы обеспечения прав потребителей в Кемеровской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями; повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения и хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Кемеровской области; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей</p>
Задачи Программы	<p>Дальнейшее формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Кемеровской области; координация деятельности всех участников по достижению целей Программы; повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий; системная оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; обеспечение защиты прав потребителей наиболее уязвимых категорий потребителей; развитие волонтерского движения для вовлечения населения в активное участие в различных мероприятиях Программы; формирование у населения навыков рационального потребительского поведения; повышение правовой грамотности населения Кемеровской области в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования; правовое просвещение хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Кемеровской области;</p>

	<p>стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг, представляемых на потребительском рынке Кемеровской области;</p> <p>содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области в решении задач по защите прав потребителей;</p> <p>развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ);</p> <p>поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в Кемеровской области</p>
<p>Целевые показатели Программы</p>	<p>Количество муниципальных образований Кемеровской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»):</p> <p>2017 год – 11, 2018 год – 11, 2019 год – 12;</p> <p>количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Кемеровской области:</p> <p>2017 год – 250, 2018 год – 260, 2019 год – 270;</p> <p>количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области:</p> <p>2017 год – 300, 2018 год – 310, 2019 год – 315;</p> <p>количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области:</p> <p>2017 год – 20, 2018 год – 25, 2019 год – 26;</p> <p>количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях,</p>

	<p>направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Кемеровской области:</p> <p>2017 год – 250, 2018 год – 260, 2019 год – 270;</p> <p>удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Кемеровской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции):</p> <p>2017 год – 5,8%, 2018 год – 5,7%, 2019 год – 5,6%</p>
Сроки реализации Программы	2017-2019 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	<p>Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи, в том числе за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;</p> <p>повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;</p> <p>повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;</p> <p>снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;</p> <p>повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;</p>

	<p>повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей, волонтерского движения за счет государственной поддержки, в том числе в виде грантов, субсидий на целевые мероприятия; поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги); увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации</p>
--	--

1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Кемеровской области

Программа представляет собой комплекс целевых ориентиров, направленных на создание в Кемеровской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке Кемеровской области.

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей призвана способствовать достижению стратегической цели социально-экономического курса Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации - повышению уровня жизни населения, усилению государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации.

В настоящее время законодательство о защите прав потребителей предоставляет ряд преференций потребителю как экономически более слабому звену. Однако в связи с тем, что технический прогресс несколько опережает принятие соответствующих правовых актов, актуальным вопросом остается минимизация рисков для потребителей.

Правительство Российской Федерации регулярно уделяет внимание совершенствованию государственного регулирования сферы потребительских отношений, поскольку равная и реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при соответствующем комплексном и системном подходе.

Правовой основой защиты прав потребителей в Российской Федерации является принятие Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и других нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих адекватно уровню развития экономики и общества формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей.

Под национальной системой защиты прав потребителей принято понимать совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

В Кемеровской области система защиты прав потребителей включает в себя:

- уполномоченный федеральный орган исполнительной власти - Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области;

- иные территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;

- высший исполнительный орган государственной власти Кемеровской области - Коллегию Администрации Кемеровской области;

- департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;

- органы местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области;

- общественные объединения потребителей Кемеровской области.

За время существования системы защиты прав потребителей в Кемеровской области отработано взаимодействие и организована ее согласованная работа через межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области.

На 2017-2019 годы определены следующие приоритеты:

1. Дальнейшее развитие и совершенствование системы защиты прав потребителей на территории Кемеровской области:

- дальнейшее развитие взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области, департаментом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей, в том числе в рамках межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области и Программы;

- организация различных форм информирования и консультирования граждан на уровне городских округов и муниципальных районов;

- действенное функционирование городских и муниципальных межведомственных координационных советов по защите прав потребителей;

- разработка и принятие муниципальных программ развития комплексной защиты прав потребителей.

Анализ деятельности органов местного самоуправления показывает, что за последние годы количество специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, сокращается. Недостаточное внимание к данному вопросу со стороны органов местного самоуправления негативно сказывается на уровне защищенности потребителей от действий недобросовестных изготовителей, исполнителей, продавцов, а также на эффективности работы по защите прав потребителей в целом.

Органы местного самоуправления ближе всего находятся к потребителю, поэтому Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» на них возложен ряд функций: рассмотрение жалоб потребителей, их консультирование, предъявление исков в суд по собственной инициативе, по поручению отдельного потребителя либо неопределенного круга потребителей, эффективное выполнение которых в конечном итоге позволило бы повысить уровень правовой защищенности потребителя. По этой причине одним из основных мероприятий Программы является обеспечение деятельности созданных ранее при администрациях муниципальных районов и городских округов информационно-консультационных центров для потребителей.

2. Повышение эффективности и результативности осуществления государственного контроля (надзора), в том числе в наиболее проблемных сферах потребительского рынка.

3. Совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей, включая участие в судебных разбирательствах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей.

5. Нарращивание информационно-просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей, прежде всего в сфере финансовых услуг, услуг связи, дистанционной торговли.

Выполнение перечисленных задач определяет высокий уровень требований к организации работы всех ветвей системы защиты прав потребителей - это защита соответствующих прав конкретного гражданина, чьи нарушенные интересы в полной мере могут быть восстановлены только при должной организации деятельности в масштабах всей Кемеровской области, включая особую роль органов местного самоуправления.

Стремительное развитие современного рынка товаров и услуг ведет в том числе к новым проблемам правового, экономического, организационного и социального характера. Рынок товаров и услуг как таковой не может обеспечить всем потребителям равных возможностей во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Развитие дистанционного способа продаж, в том числе посредством интернет-ресурсов, долевого строительства, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг, услуг связи, жилищно-коммунальная реформа и другие новации не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих

значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Растет количество обращений граждан о нарушениях их прав вследствие приобретения некачественных товаров, услуг, отсутствия в необходимых объемах информации о товаре или услуге. В частности, удельный вес обращений по вопросам нарушения прав потребителей от общего числа поступивших в Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области обращений на протяжении нескольких лет (с 2010 по 2015 год) значителен и составляет около 50 процентов. При этом наблюдается рост числа обращений, связанных с нарушением прав и интересов потребителей, на 26 процентов (с 3232 обращений в 2010 году до 4362 обращений в 2015 году).

В связи с внедрением новых подходов к осуществлению государственного контроля (надзора) необходимо применение новых форм и методов к обеспечению условий для формирования у населения навыков самостоятельного и грамотного поведения на потребительском рынке.

Действующее законодательство позволяет защищать права потребителей как в досудебном (претензионном), так и в судебном порядке.

Однако на практике реализация данных механизмов сдерживается низкой правовой грамотностью населения в вопросах защиты своих прав на получение качественных товаров, работ и услуг.

В связи с этим все большую значимость для реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей и предпринимателей, усиление профилактических мер в области защиты прав потребителей.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в целях обеспечения государственных гарантий защиты прав потребителей, а также обеспечения баланса интересов потребителей и добросовестных предпринимателей на территории Кемеровской области предполагается в рамках реализации настоящей Программы.

Программа представляет собой комплекс мероприятий в рамках системы защиты прав потребителей, направленных на создание условий для эффективной защиты прав граждан, установленных законодательством Российской Федерации.

Следует особо подчеркнуть ярко выраженную социальную направленность Программы, предусматривающую оказание населению бесплатных консультационных услуг, проведение обучающих семинаров, разработку и распространение информационно-справочных материалов, а также проведение независимых потребительских экспертиз для жителей Кемеровской области, в том числе со стороны ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области», в рамках рассмотрения обращений.

Настоящая Программа является продолжением аналогичных программ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2013-2015 годы, «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2009-2011 годы, которые были реализованы.

Так, были созданы координационные советы по защите прав потребителей в муниципальных образованиях, также создан межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области.

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

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Кемеровской области необходимых условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика нарушений.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с производителями, предпринимателями, работающими на потребительском рынке Кемеровской области.

Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законодательством правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего, это включает проведение открытых уроков в школах, семинаров в организациях, распространение разъяснительных брошюр, оформление информационных стендов в местах реализации потребителям товаров (работ, услуг), информирование потребителей через средства массовой информации и т.п. Другой важной составляющей такой работы является информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается реформируемых секторов потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, медицина, сфера образования и др.), поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

Работа с индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами (производителями, исполнителями работ, услуг) должна быть направлена в первую очередь на информирование индивидуальных предпринимателей и юридических лиц о нормах действующего федерального и регионального законодательства, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, способствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Защита нарушенных прав наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан.

Функции по контролю за исполнением требований законодательства по защите прав потребителей осуществляет Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области.

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках настоящей Программы совместными действиями федеральных и региональных органов исполнительной власти, общественных объединений потребителей.

2. Цели, задачи и целевые показатели, основные ожидаемые конечные результаты, сроки реализации Программы

Целями Программы является создание необходимых условий для максимальной реализации потребителями Кемеровской области своих законных прав и интересов, а именно:

развитие системы обеспечения прав потребителей в Кемеровской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями;

повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения и хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Кемеровской области;

соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей.

Указанные цели базируются на сути национальной политики в сфере защиты прав потребителей: создание равных и реальных условий для реализации гражданами - потребителями своих законных прав и интересов повсеместно на территории Российской Федерации.

Основными задачами Программы являются:

дальнейшее формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Кемеровской области;

координация деятельности всех участников по достижению целей Программы;

повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;

системная оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

обеспечение защиты прав потребителей наиболее уязвимых категорий потребителей;

развитие волонтерского движения для вовлечения населения в активное участие в различных мероприятиях Программы;

формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

повышение правовой грамотности населения Кемеровской области в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования;

правовое просвещение хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Кемеровской области;

стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг, представляемых на потребительском рынке Кемеровской области;

содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области в решении задач по защите прав потребителей;

развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ);

поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в Кемеровской области.

Целевыми показателями достижения целей и решения задач Программы являются:

1) количество муниципальных образований Кемеровской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области»):

2017 год – 11,

2018 год – 11,

2019 год – 12;

2) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Кемеровской области:

2017 год – 250,

2018 год – 260,

2019 год – 270;

3) количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области:

2017 год – 300,

2018 год – 310,

2019 год – 315;

4) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области:

2017 год – 20,

2018 год – 25,

2019 год – 26;

5) количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Кемеровской области:

2017 год – 250,

2018 год – 260,

2019 год – 270;

б) удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории субъекта Российской Федерации, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции):

2017 год – 5,8%,

2018 год – 5,7%,

2019 год – 5,6%.

Ожидаемыми результатами Программы являются:

развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);

обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

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

повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей, волонтерского движения за счет государственной поддержки (в том числе в виде грантов, субсидий на целевые мероприятия);

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов, возрастания конкурентоспособности товаров и услуг в связи с ростом их качества;

увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации.

Решение поставленных задач будет осуществляться в ходе реализации Программы с 2017 по 2019 год.

3. Характеристика основных мероприятий Программы

В рамках настоящей Программы будут реализованы следующие основные мероприятия:

1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Кемеровской области.

Расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организаций консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области;

организация волонтерского движения по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей;

тиражирование ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка, в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей.

Данное мероприятие предусматривает организацию взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями в сфере защиты прав потребителей в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей. На практике реализация данного мероприятия будет осуществляться через межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области и муниципальные координационные советы по защите прав потребителей.

В рамках их работы будет осуществляться деятельность в следующих основных направлениях:

подготовка предложений по улучшению взаимодействия органов и организаций, осуществляющих функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей;

обеспечение методической помощи специалистам органов местного самоуправления, осуществляющим свою деятельность в сфере защиты прав потребителей;

разработка предложений по основным направлениям деятельности в области защиты прав потребителей на потребительском рынке.

В рамках выполнения данного программного мероприятия все муниципальные образования должны будут разработать и утвердить муниципальные программы развития комплексной защиты прав потребителей в обозначенные Программой сроки.

2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей.

Разработка образовательных программ, в том числе курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных игр, по вопросам защиты прав потребителей, включая ориентированные на социально

уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений;

проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, в том числе на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, детских оздоровительных лагерей, библиотек, учреждений социального обслуживания, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и др.;

создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещениях органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, органов социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектов транспортной инфраструктуры;

проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей;

информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.

Просвещение в области защиты прав потребителей будет обеспечиваться посредством разработки, издания и распространения различных информационно-справочных материалов о правах потребителя и необходимых действиях по защите этих прав, а также посредством размещения актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на различных информационных площадках, включая официальные сайты органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Это направление деятельности предусматривает:

организацию обучения в общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях по основам законодательства о защите прав потребителей;

проведение в образовательных организациях семинаров, конференций, круглых столов и т.д. по проблемным вопросам потребительского рынка товаров и услуг;

оказание помощи образовательным организациям при разработке учебных программ по защите прав потребителей.

3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

Оказание информационно-консультационной помощи;

составление претензий и исковых заявлений;

предъявление исков в суды в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей;

дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей;

анализ судебной практики в области защиты прав потребителей.

4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

Данное программное мероприятие предусматривает проведение работы в следующих основных направлениях:

обеспечение условий для проведения независимой экспертизы: качества и безопасности товаров, работ, услуг; соответствия потребительских свойств товара заявленной продавцом информации о них; ветеринарно-санитарной экспертизы продукции животного происхождения;

оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование (срок реализации – 2018 – 2019 годы).

5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

Разработка образовательных программ, в том числе курсов дистанционного обучения, по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;

проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;

проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей;

разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;

создание периодических печатных изданий для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей.

6. Комплекс мер по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке.

Проведение адресной работы с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) в форме совещаний и круглых столов;

проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке.

Деятельность по разъяснительной работе среди хозяйствующих субъектов должна осуществляться в качестве превентивных мер, которые позволят минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей на стадиях изготовления, хранения и реализации продукции, а также на стадиях заключения договоров на исполнение услуг, выполнение работ.

Практическими формами проявления такой работы могут быть семинары, конференции, круглые столы и т.д., организованные для хозяйствующих субъектов по профильным видам деятельности, а также организация многоуровневой системы подготовки квалифицированных кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг, выполнения работ.

4. Оценка эффективности реализации Программы и ожидаемые результаты ее реализации

Реализация мероприятий настоящей Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг.

Данные меры будут способствовать сокращению поступления на рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, формированию у населения навыков рационального потребительского поведения.

Программа обеспечит решение задачи по повышению информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

Будет создана устойчивая система развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего конкурентоспособные товары и оказывающего качественные услуги (работы) в Кемеровской области.

Повысится удельный вес устраненных нарушений прав потребителей от числа выявленных нарушений.

Увеличится количество проводимых просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

Повысится удельный вес случаев добровольного удовлетворения предпринимателями и юридическими лицами законных требований потребителей.

Повысится качество и безопасность товаров и услуг.

Оценка эффективности Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей, основных мероприятий Программы.

Степень достижения целевых показателей Программы осуществляется по нижеприведенным формулам.

В отношении показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, - по формуле:

$$\text{Эп} = \text{ИДп} / \text{ИЦп}, \text{ где:}$$

Эп – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;
ИДп – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы;

ИЦп – целевое значение показателя, утвержденного Программой.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, – по формуле:

$$\text{Эп} = \text{ИЦп} / \text{ИДп}, \text{ где:}$$

Эп – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

ИЦп – целевое значение показателя, утвержденного Программой;

ИДп – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1.

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

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы определяется по формуле:

$$\text{Эо} = \sum_{i=1}^n \text{Эп}_i / n, \text{ где:}$$

Эо – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

Эп – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

i – номер показателя Программы;

n – количество целевых показателей Программы.

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

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

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

5. Организация управления Программой и контроль за ходом ее реализации

Программой определен круг участников, которые несут ответственность за выполнение программных мероприятий.

Исполнение мероприятий Программы координируется межведомственным координационным советом по защите прав потребителей в Кемеровской области и ответственным исполнителем Программы.

Контроль за ходом реализации программных мероприятий осуществляет директор Программы.

Ответственный исполнитель Программы ежегодно не позднее 25 января года, следующего за отчетным, представляет директору Программы, а также размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» годовой отчет о реализации Программы.

6. Перечень программных мероприятий

№ п/п	Содержание мероприятия	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Ожидаемые результаты
1	2	3	4	5
1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Кемеровской области				
1.1	Расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организаций консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области	2018 – 2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); департамент информационных технологий Кемеровской области	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей
1.2	Организация и проведение мероприятий по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей с привлечением волонтеров	2018 – 2019 годы	Департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); общественные объединения (по согласованию); образовательные организации Кемеровской области (по согласованию)	

1	2	3	4	5
1.3	Тиражирование ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка, в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	Третий квартал 2018 года – третий квартал 2019 года	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	
1.4	Проведение заседаний межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области	1 раз в квартал	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	

1	2	3	4	5
1.5	Проведение заседаний муниципальных координационных советов по защите прав потребителей	1 раз в квартал	Органы местного самоуправления (по согласованию); территориальные подразделения Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей
1.6	Мониторинг деятельности органов местного самоуправления по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей, в муниципальных образованиях Кемеровской области	Ежегодно	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области	Повышение доступности системы защиты прав потребителей для населения
1.7	Осуществление взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов	Постоянно	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных и региональных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления общественными и правозащитными организациями в сфере

1	2	3	4	5
	защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей		<p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр и его пункты для потребителей) (по согласованию);</p> <p>отдел (инспекция) государственного надзора по Кемеровской области</p> <p>СМТУ Росстандарта (по согласованию);</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>департамент образования и науки Кемеровской области;</p> <p>Государственная жилищная инспекция Кемеровской области;</p>	защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области (по согласованию); региональная энергетическая комиссия Кемеровской области; Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); инспекция государственного строительного надзора по Кемеровской области; Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области; общественные объединения потребителей (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей				
2.1	Разработка образовательных программ (в том числе курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных игр) по вопросам защиты прав потребителей, включая ориентированные на социально уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений	2018 – 2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию)	Повышение доступности системы прав защиты потребителей
2.2	Организация и проведение открытых уроков, семинаров среди учащихся и студентов об основах потребительских знаний в образовательных организациях	2017-2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);	Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)</p>	
2.3	<p>Организация разработки информационных, методических и учебных материалов, учебных пособий по защите прав потребителей для занятий с учащимися образовательных организаций</p>	<p>2017-2019 годы</p>	<p>Департамент образования и науки Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)</p>	<p>Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
2.4	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, детских оздоровительных лагерей, библиотек, учреждений социального обслуживания)</p>	2018 – 2019 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области; департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области; департамент транспорта и связи Кемеровской области; департамент образования и науки Кемеровской области; департамент труда и занятости населения Кемеровской области; региональная энергетическая комиссия Кемеровской области; департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области; департамент охраны здоровья населения Кемеровской области; управление ветеринарии Кемеровской области; Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области;</p>	<p>Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию); Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области (по согласованию); Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p>	

1	2	3	4	5
			<p>Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию); Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию); образовательные организации Кемеровской области (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2.5	Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещениях органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, органах социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектах транспортной инфраструктуры	2018 – 2019 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>департамент транспорта и связи Кемеровской области;</p> <p>департамент образования и науки Кемеровской области;</p> <p>департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области;</p> <p>департамент социальной защиты населения Кемеровской области;</p> <p>департамент информационных технологий Кемеровской области;</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области (по согласованию);</p>	Повышение уровня информированности населения Кемеровской области о правах потребителей

1	2	3	4	5
			общественные объединения потребителей (по согласованию); образовательные организации Кемеровской области (по согласованию)	
2.6	Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей	2018 – 2019 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>общественные объединения и организации (по согласованию)</p>	Повышение уровня информированности населения Кемеровской области о правах потребителей

1	2	3	4	5
2.7	<p>Организация постоянно действующих горячих телефонных линий для потребителей в сфере предоставления финансовых, образовательных, медицинских, туристских, жилищно-коммунальных услуг, услуг транспорта и связи, строительства жилья и торговли</p>	<p>2017-2019 годы</p>	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию); департамент образования и науки Кемеровской области; департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области; Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области;</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Кемеровской области о правах и законных интересах потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>инспекция государственного строительного надзора Кемеровской области;</p> <p>департамент строительства Кемеровской области;</p> <p>Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	
2.8	<p>Актуализация банка судебных решений в сфере защиты прав потребителей, в том числе на информационной площадке Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (далее – ГИС ЗПП)</p>	Постоянно	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>Функционирование и постоянная актуализация банка судебных решений на информационной площадке сайта Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области и ГИС ЗПП</p>

1	2	3	4	5
2.9	Разработка и издание (включая размещение в средствах массовой информации), распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток и т.п.) для населения, хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей	2017-2019 годы	<p>Органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области;</p> <p>департамент транспорта и связи Кемеровской области;</p> <p>департамент образования и науки Кемеровской области;</p> <p>департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области;</p> <p>департамент охраны здоровья населения Кемеровской области;</p>	Повышение уровня просвещенности и информированности населения, ответственности продавцов, исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, реализуемые товары

1	2	3	4	5
			<p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2.10	Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах	Постоянно	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	Повышение уровня просвещенности и информированности населения Кемеровской области

1	2	3	4	5
3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям				
3.1	Оказание информационно-консультационной помощи потребителям, в том числе путем создания консультационных пунктов для потребителей при органах местного самоуправления	Постоянно	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.2	Составление претензий и исковых заявлений потребителям	2017-2019 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)

1	2	3	4	5
3.3	Предъявление исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей	2017-2019 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.4	Дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей в судах	2017-2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.5	Анализ судебной практики по защите прав потребителей	Ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)

1	2	3	4	5
4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей				
4.1	Оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование)	2018-2019 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	Повышение эффективности контроля за правовой грамотностью населения по защите прав потребителей

1	2	3	4	5
4.2	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей	Ежегодно	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей
4.3	Организация и проведение смотров - конкурсов, выставок, ярмарок потребительских товаров	2017-2019 годы	<p>Департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области;</p> <p>департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав</p>	Информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных предприятий - изготовителей с покупателями их продукции

1	2	3	4	5
			<p>потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	
4.4	<p>Проведение мониторинга нарушений обязательных требований к товарам (работам, услугам) по безопасности и фактов поступления на потребительский рынок товаров, представляющих опасность для жизни и здоровья или не сопровождающихся необходимой и достоверной информацией</p>	2017 - 2019 годы	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)</p>	<p>Повышение качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Кемеровской области</p>
4.5	<p>Проведение независимой экспертизы качества и безопасности пищевых продуктов и услуг общественного питания</p>	2017 - 2019 годы	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p>	<p>Обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции</p>

1	2	3	4	5
			ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию); Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)	
5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей				
5.1	Разработка образовательных программ (в том числе курсов дистанционного обучения) по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2018 - 2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию)	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
5.2	Разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2018 - 2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей
5.3	Проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей	1 раз в год	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
5.4	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2018 - 2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
5.5	Создание периодических печатных изданий для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	2018 - 2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей
6. Комплекс мер по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке				
6.1	Организация многоуровневой системы подготовки квалифицированных кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ)	2017-2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; департамент труда и занятости населения Кемеровской области; образовательные организации, расположенные на территории Кемеровской области (по согласованию)	Обеспечение высокого уровня квалификации специалистов предприятий и организаций в сфере розничной торговли, выполнения работ, оказания услуг

1	2	3	4	5
6.2	Проведение адресной работы с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) в форме совещаний и круглых столов	1 раз в полугодие	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; все участники Программы за исключением общественных объединений и организаций (Кузбасская торгово-промышленная палата, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области», ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области»)	Повышение ответственности за оказанные услуги, поставленные товары
6.3	Проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	1 раз год	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Повышение уровня качества услуг предоставляемых хозяйствующими субъектами

1	2	3	4	5
6.4	Распространение информации о правах потребителей посредством проведения встреч, совещаний и семинаров с руководителями предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания и иных сфер оказания услуг (выполнения работ)	2017-2019 годы	<p>Органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области;</p> <p>департамент транспорта и связи Кемеровской области;</p> <p>департамент образования и науки Кемеровской области;</p> <p>департамент труда и занятости населения Кемеровской области;</p> <p>департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области;</p>	Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, реализованные товары

1	2	3	4	5
			департамент охраны здоровья населения Кемеровской области; Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; общественные объединения потребителей (по согласованию)	