



ПРАВИТЕЛЬСТВО
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ – КУЗБАССА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «30» декабря 2020 г. № 811
г. Кемерово

**Об утверждении программы
"Развитие комплексной системы защиты прав потребителей
в Кемеровской области – Кузбассе"
на 2020 – 2023 годы**

В целях дальнейшего развития и укрепления системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе, повышения социальной защищенности граждан Правительство Кемеровской области – Кузбасса постановляет:

1. Утвердить прилагаемую программу "Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе" на 2020 – 2023 годы.
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте "Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса".
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Кемеровской области – Кузбасса (по экономическому развитию) Венгера К.Г.
4. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 01.06.2020.

И.о. Губернатора
Кемеровской области – Кузбасса



В.Н. Телегин

УТВЕРЖДЕНА
 постановлением Правительства
 Кемеровской области – Кузбасса
 от 30 декабря 2020 г. № 811

ПРОГРАММА

"Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе" на 2020 – 2023 годы

Паспорт программы

"Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе" на 2020 – 2023 годы

Наименование программы	Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе на 2020 – 2023 годы (далее – Программа)
Директор Программы	Первый заместитель Губернатора Кемеровской области – Кузбасса Венгер К.Г.
Основные разработчики Программы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу
Ответственный исполнитель Программы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса
Участники Программы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса; Министерство жилищно–коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса; Региональная энергетическая комиссия Кузбасса; Комитет по охране объектов культурного наследия Кузбасса; Министерство промышленности Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса;

<p>Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство строительства Кузбасса; Управление ветеринарии Кузбасса; Управление Ростехнадзора Кузбасса; Министерство социальной защиты населения Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; Министерство культуры и национальной политики Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Отдел (инспекция) государственного надзора по Кемеровской области Сибирского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (СМТУ Росстандарта) (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области" (по согласованию); Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (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</p>
--

	<p>государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области – Кузбасса; общественные объединения потребителей; образовательные организации, расположенные на территории Кемеровской области – Кузбасса</p>
Цели Программы	<p>Развитие системы обеспечения прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе, 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 – Кузбасса; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей</p>
Задачи Программы	<p>Дальнейшее формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе; 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 – Кузбасса в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования; правовое просвещение хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Кемеровской области – Кузбасса; стимулирование повышения качества товаров, работ,</p>

	<p>услуг, предоставляемых на потребительском рынке Кемеровской области – Кузбасса; содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса 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 – Кузбассе</p>
<p>Целевые показатели Программы</p>	<p>Количество муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, 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>2020 год – 19, 2021 год – 20, 2022 год – 20, 2023 год – 21;</p> <p>количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса:</p> <p>2020 год – 270, 2021 год – 280, 2022 год – 290, 2023 год – 300;</p> <p>количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса:</p> <p>2020 год – 315, 2021 год – 330, 2022 год – 340, 2023 год – 350;</p> <p>количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса:</p> <p>2020 год – 27, 2021 год – 30,</p>

	<p>2022год – 33, 2023 год – 36; количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса: 2020 год – 280, 2021 год – 285, 2022 год – 290, 2023 год – 295; удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Кемеровской области – Кузбасса, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции): 2020 год – 5,6%, 2021 год – 5,6%, 2022 год – 5,5%, 2023 год – 5,5%</p>
Сроки реализации Программы	2020 – 2023 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	<p>Развитие в Кемеровской области – Кузбассе сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей 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</p>

	<p>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</p>
--	---

1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе

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

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 – Кузбассе система защиты прав потребителей включает в себя:

уполномоченный федеральный орган исполнительной власти – Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу;

иные территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;

высший исполнительный орган государственной власти Кемеровской области – Кузбасса Правительство Кемеровской области – Кузбасса;

Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса;

органы местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса;

общественные объединения потребителей Кемеровской области – Кузбасса.

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

На 2020 – 2023 годы определены следующие приоритеты:

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

дальнейшее развитие взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу, Департаментом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса, 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 – Кузбассе и Программы;

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

действенное функционирование 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 образований Кемеровской области – Кузбасса 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 – Кузбасса, 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 равные возможности 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.

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 выше обозначенных проблем и задач в целях обеспечения государственных гарантий защиты прав потребителей, а также обеспечения баланса интересов потребителей и добросовестных предпринимателей на территории Кемеровской области – Кузбасса 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 – Кузбасса, 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 2017 – 2019 годы, "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 – Кузбассе.

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

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Кемеровской области – Кузбасса 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 – Кузбасса.

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 – Кузбассу.

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 – Кузбасса своих законных прав и интересов, а именно:

развитие системы обеспечения прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе, 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 – Кузбасса;

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 – Кузбассе;

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 – Кузбасса в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования;

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

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

содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса 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 – Кузбассе.

Целевыми показателями достижения целей и решения задач Программы являются:

1) количество муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, 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"):

2020 год – 19,

2021 год – 20,

2022год – 20,

2023 год – 21;

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

2020 год – 270,

2021 год – 280,

2022год – 290,

2023 год – 300;

3) количество распространенных печатных информационных материалов

(буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса:

2020 год – 315,

2021 год – 330,

2022год – 340,

2023 год – 350;

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

2020 год – 27,

2021 год – 30,

2022год – 33,

2023 год – 36;

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 – Кузбасса:

2020 год – 280,

2021 год – 285,

2022год – 290,

2023 год – 295;

б) удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Кемеровской области – Кузбасса, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции):

2020 год – 5,6%,

2021 год – 5,6%,

2022год – 5,5%,

2023 год – 5,5%.

Ожидаемыми результатами Программы являются:

развитие в Кемеровской области – Кузбассе сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей 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 2020 по 2023 год.

3. Характеристика основных мероприятий Программы

В рамках настоящей Программы будут реализованы следующие основные мероприятия:

1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе.

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 на территории Кемеровской области – Кузбасса;

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 – Кузбассе 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 Кемеровской области – Кузбасса 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 2020 – 2023 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 оказание 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 – Кузбасса, 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 – Кузбассе.

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:

$$\text{Э}_0 = \sum_{i=1}^n \text{Э}_i / n, \text{ где:}$$

Э_0 – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

Э_i – 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 – Кузбассе 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 – Кузбассе				
1.1	Расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области – Кузбасса	2020 – 2023 годы	Министерство цифрового развития и связи Кузбасса	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	2020 – 2023 годы	Министерство образования и науки Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); общественные объединения (по согласованию); образовательные организации, расположенные на территории	

1	2	3	4	5
			<p>Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию); Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса;</p>	
1.3	<p>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</p>	<p>Третий квартал 2020 года – третий квартал 2023 года</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)</p>	
1.4	<p>Проведение заседаний межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе</p>	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей</p>	

1	2	3	4	5
			и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	
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 – Кузбассу (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 – Кузбасса	Ежегодно	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса	Повышение доступности системы защиты прав потребителей для населения
1.7	Осуществление взаимодействия органов	Постоянно	Департамент по развитию предприниматель-	Усиление взаимодействия уполномоченных

1	2	3	4	5
	<p>исполнительной власти и органов местного самоуправления с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей</p>		<p>ства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр и его пункты для потребителей) (по согласованию); отдел (инспекция) государственного надзора по Кемеровской области СМТУ Росстандарта (по согласованию); ФБУ Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области" (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу</p>	<p>федеральных и региональных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>(по согласованию); Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию); Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Региональная энергетическая комиссия Кузбасса; Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Отделение по Кемеровской</p>	

1	2	3	4	5
			<p>области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Инспекция государственного строительного надзора Кузбассу; общественные объединения потребителей (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	
1.8	<p>Проведение экспертиз качества товаров (работ, услуг) в рамках оказания правовой помощи социально незащищенным группам населения</p>	2020 – 2023 годы	Кузбасская торгово-промыш- ленная палата	
<p>2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей</p>				
2.1	<p>Разработка образовательных программ (в том числе курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных игр) по вопросам защиты прав потребителей, включая</p>	2020 – 2023 годы	<p>Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты</p>	<p>Повышение доступности системы прав защиты потребителей</p>

1	2	3	4	5
	ориентированные на социально уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений		прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)	
2.2	Организация и проведение открытых уроков, семинаров среди учащихся и студентов об основах потребительских знаний в образовательных организациях	2020 – 2023 годы	Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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>	2020 – 2023 годы	<p>Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в</p>	<p>Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)</p>	
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>	2020 – 2023 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса;</p>	<p>Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>Региональная энергетическая комиссия Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; Управление ветеринарии Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (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 – Кузбассу (по согласованию); Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию);</p>	

1	2	3	4	5
			<p>ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию); Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства "Опора</p>	

1	2	3	4	5
			<p>России" (по согласованию); Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию); образовательные организации, расположенные на территории Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию)</p>	
2.5	<p>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</p>	2020 – 2023 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Кемеровской области – Кузбасса о правах потребителей</p>

1	2	3	4	5
	<p>социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектах транспортной инфраструктуры</p>		<p>политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса; Министерство социальной защиты населения Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг на территории</p>	

1	2	3	4	5
			<p>Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию); образовательные организации, расположенные на территории Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию)</p>	
2.6	<p>Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества</p>	2020 – 2023 годы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса;</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Кемеровской области – Кузбасса о правах потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	
2.7	<p>Организация постоянно действующих горячих телефонных линий для потребителей</p>	<p>2020 – 2023 годы</p>	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); территориальный орган</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Кемеровской области – Кузбасса о правах и законных интересах потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса; Министерство строительства Кузбасса; Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); общественные</p>	

1	2	3	4	5
			объединения потребителей (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)	
2.8	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)	Постоянно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	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 – Кузбассу и ГИС ЗПП
2.9	Разработка и издание (включая размещение в средствах массовой информации), распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток и т.п.) для населения,	2020 – 2023 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу	Повышение уровня просвещенности и информированности населения, ответственности продавцов, исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы,

1	2	3	4	5
	<p>хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей</p>		<p>(по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса;</p>	<p>реализуемые товары</p>

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

1	2	3	4	5
			предприниматель-ства "Опора России" (по согласованию)	
2.10	Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах	Постоянно	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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 просвещенности и информированности населения Кемеровской области – Кузбасса

1	2	3	4	5
			общественные объединения потребителей (по согласованию)	
2.11	Создание единого интернет-ресурса Кузбасса "Защита прав потребителей", групп в социальных сетях по вопросам защиты прав потребителей, специальных разделов "Защита прав потребителей" на сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, интернет-форумы	2020 – 2023 годы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)	Повышение уровня просвещенности и информированности населения Кемеровской области – Кузбасса
2.12	Разработка и размещение общедоступной социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей	2020 – 2023 годы	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору	Повышение уровня просвещенности и информированности населения Кемеровской области – Кузбасса

1	2	3	4	5
			<p>в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	
3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям				
3.1	<p>Оказание информационно-консультационной помощи потребителям, в том числе путем создания консультационных пунктов для потребителей при</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по</p>	<p>Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг</p>

1	2	3	4	5
	органах местного самоуправления		Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	(выполнения работ)
3.2	Составление претензий и исковых заявлений потребителям	2020 – 2023 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)
3.3	Предъявление исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей	2020 – 2023годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей

1	2	3	4	5
			человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	услуг (выполнения работ)
3.4	Дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей в судах	2020 – 2023 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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 – Кузбассу (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей				
4.1	Оценка уровня правовой	2020 – 2023 годы	Департамент по развитию	Повышение эффективности

1	2	3	4	5
	грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование)		предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)	контроля за правовой грамотностью населения по защите прав потребителей
4.2	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей	Ежегодно	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию);	Повышение эффективности контрольно–надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей

1	2	3	4	5
			органы местного самоуправления (по согласованию)	
4.3	Организация и проведение смотров-конкурсов, выставок, ярмарок потребительских товаров	2020 – 2023 годы	Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса; Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области" (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для	Информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных предприятий-изготовителей с покупателями их продукции

1	2	3	4	5
			потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)	
4.4	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	2020 – 2023 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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 качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Кемеровской области – Кузбасса
4.5	Проведение независимой экспертизы качества и безопасности пищевых продуктов и услуг общественного питания	2020 – 2023 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по	Обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольствен-

1	2	3	4	5
			Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию); ФБУ "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области" (по согласованию)	ной продукции
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 многофункциональ-	2020 – 2023 годы	Министерство образования и науки Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
	ных центров оказания государственных и муниципальных услуг		Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)	
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	2020 – 2023 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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 Кузбасса	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей
5.4	Проведение образовательно-организационных мероприятий	2020 – 2023 годы	Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство	Повышение уровня информированности организа-

1	2	3	4	5
	<p>(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</p>		<p>физической культуры и спорта Кузбасса; Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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)</p>	<p>ций по вопросам защиты прав потребителей</p>
<p>6. Комплекс мер по профилактике правонарушений в сфере защиты прав</p>				

1	2	3	4	5
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)	2020 – 2023 годы	Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса; образовательные организации, расположенные на территории Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию)	Обеспечение высокого уровня квалификации специалистов предприятий и организаций в сфере розничной торговли, выполнения работ, оказания услуг
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 Кузбасса; все участники Программы, за исключением общественных объединений и организаций (Кузбасская торгово-промышленная палата, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ФБУ Государствен-	Повышение ответственности за оказанные услуги, поставленные товары

1	2	3	4	5
			ный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области")	
6.3	Проведение конкурсов профессионального мастерства, рейтинговых конкурсов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	1 раз в год	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	Повышение уровня качества услуг, предоставляемых хозяйствующими субъектами
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)	2020 – 2023 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области" (консультационный	Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, реализованные товары

1	2	3	4	5
			<p>центр для потребителей) (по согласованию); Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство образования и науки Кузбасса; Министерство туризма и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; Отделение по Кемеровской области</p>	

1	2	3	4	5
			Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Кузбасса; общественные объединения потребителей (по согласованию)	