



ПРАВИТЕЛЬСТВО
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ – КУЗБАССА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 января 2024 г. № 31
г. Кемерово

**Об утверждении региональной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Кемеровской области – Кузбассе»
на 2024–2028 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 региональную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2024–2028 годы.
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министра промышленности и торговли Кузбасса Старосвета Л.В.

Первый заместитель Губернатора
Кемеровской области – Кузбасса –
председатель Правительства
Кемеровской области – Кузбасса



И.В. Середюк

УТВЕРЖДЕНА
 постановлением Правительства
 Кемеровской области – Кузбасса
 от 29 января 2024 г. № 31

**Региональная программа
 «Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области –
 Кузбассе» на 2024–2028 годы**

**Паспорт региональной программы
 «Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области –
 Кузбассе» на 2024–2028 годы**

Наименование программы	Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе на 2024–2028 годы (далее – Программа)
Директор Программы	Заместитель председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министр промышленности и торговли Кузбасса
Основные разработчики Программы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)
Ответственный исполнитель Программы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса
Участники Программы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса; Министерство экономического развития Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса; Региональная энергетическая комиссия Кузбасса; Комитет по охране объектов культурного наследия Кузбасса;

	<p>Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство строительства Кузбасса; Министерство социальной защиты населения Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; Министерство культуры и национальной политики Кузбасса; Министерство туризма Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса; Управление ветеринарии 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); Управление Федеральной антимонопольной службы по Кемеровской области (по согласованию); Восточное межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (ВМТУ Росстандарта) в лице отдела (инспекции) государственного надзора по Республике Хакасия, Республике Тыва и Кемеровской области (далее – отдел (инспекция) государственного надзора по Республике Хакасия, Республике Тыва и Кемеровской области ВМТУ Росстандарта) (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (далее – ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе») (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); (далее – Управление Россельхознадзора по Республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области – Кузбассу) (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Кемеровской области – Кузбассу (далее – Главное управление МВД России по Кемеровской области – Кузбассу) (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в</p>
--	--

	<p>Кемеровской области – Кузбассе») (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Кемеровской области – Кузбассу (далее – Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу) (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Кемеровской области – Кузбассу (далее – Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу) (по согласованию); Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Кузбасса (далее – Управление гостехнадзора Кузбасса) (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Союз «Кузбасская торгово-промышленная палата» (по согласованию); Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию); Государственное автономное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса» (далее – ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса») (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>
<p>Цели Программы</p>	<p>Развитие системы обеспечения защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов; повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения и хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Кемеровской области – Кузбасса; защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам (услугам, работам) с учетом акцентирования внимания на социально</p>

	<p>уязвимые группы населения; обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам (услугам, работам)</p>
<p>Задачи Программы</p>	<p>Дальнейшее формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе, в том числе в рамках Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р; 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; обеспечение защиты прав потребителей наиболее уязвимых категорий потребителей; повышение правовой грамотности населения Кемеровской области – Кузбасса в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования граждан, способствующее рациональному и осознанному выбору товаров (работ, услуг); правовое просвещение хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Кемеровской области – Кузбасса; стимулирование повышения качества товаров, работ, 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); создание и развитие просветительских и исследовательских ресурсов в сфере защиты прав потребителей, включающих привитие навыков здорового питания, повышение осведомленности о случаях выявления фальсификации потребительской продукции, недобросовестной рекламе (в том числе в сети «Интернет»), маркировке товаров, доступе к механизмам урегулирования споров; содействие созданию и деятельности общественных организаций, осуществляющих деятельность по</p>

	<p>обеспечению защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе; развитие волонтерского движения для вовлечения населения в активное участие в различных мероприятиях Программы</p>
<p>Целевые показатели Программы</p>	<p>Количество муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей:</p> <p>2024 год – 25; 2025 год – 25; 2026 год – 26; 2027 год – 26; 2028 год – 26;</p> <p>количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса:</p> <p>2024 год – 620; 2025 год – 630; 2026 год – 640; 2027 год – 650; 2028 год – 660;</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>2024 год – 450; 2025 год – 460; 2026 год – 470; 2027 год – 480; 2028 год – 490;</p> <p>количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Кемеровской области – Кузбасса:</p> <p>2024 год – 34; 2025 год – 35; 2026 год – 36; 2027 год – 37; 2028 год – 38;</p> <p>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:</p>

	<p>2024 год – 300; 2025 год – 310; 2026 год – 315; 2027 год – 320; 2028 год – 325;</p> <p>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):</p> <p>2024 год – 4,5 %; 2025 год – 3,9 %; 2026 год – 3,5 %; 2027 год – 2,9 %; 2028 год – 2,6 %;</p> <p>доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей:</p> <p>2024 год – 94 %; 2025 год – 94 %; 2026 год – 95 %; 2027 год – 95 %; 2028 год – 95 %;</p> <p>доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей:</p> <p>2024 год – 90 %; 2025 год – 90 %; 2026 год – 90 %; 2027 год – 91 %; 2028 год – 91 %</p>
Сроки реализации Программы	2024–2028 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	<p>Обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам; защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам с учетом акцентирования внимания на социально уязвимые группы населения; дальнейшее развитие в Кемеровской области – Кузбассе сети</p>

	<p>общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей для оказания населению бесплатной консультационной помощи, в том числе за счет организации консультирования на базе ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»;</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;</p> <p>поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);</p> <p>поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов, возрастания конкурентоспособности товаров и услуг в связи с ростом их качества;</p> <p>увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации</p>
--	--

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

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

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.

Реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при соответствующем комплексном и системном подходе.

Сегодня 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 Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу;

иные территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;

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

Министерство промышленности и торговли Кузбасса;

иные исполнительные органы Кемеровской области – 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 2024–2028 годы определены следующие приоритеты:

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

дальнейшее развитие взаимодействия между Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу, Министерством промышленности и торговли Кузбасса, иными исполнительными органами Кемеровской области – 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 и внедрение 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 к потребителю, поэтому в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» на них возложен ряд функций: рассмотрение обращений потребителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (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, в первую очередь за счет осуществления мероприятий профилактического характера.

3. Совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей, в том числе группы потребителей и 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 дистанционной торговли, цифровой маркировки отдельных видов товаров, туристских услуг, финансовых, медицинских, услуг связи, жилищно-коммунальных услуг.

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, 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.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В связи с этим средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Данная работа приобретает особую актуальность потому, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя, которое не всегда является рациональным.

В настоящее время изготовители, продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение ее себестоимости и применение различных психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретных товаров (услуг).

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.

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 – Кузбассе», в рамках рассмотрения обращений.

Настоящая Программа является продолжением аналогичных программ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2020–2023 годы, «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.

Работа по реализации программных мероприятий стала составляющим механизмом достижения основной цели – создания в Кемеровской области – Кузбассе 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 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 Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу.

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

Вопросы защиты прав потребителей и усиления социальных гарантий, государственного контроля в области защиты прав потребителей являются целью стратегического развития России, в основе которой лежит достижение уровня экономического и социального развития, соответствующего статусу России как ведущей мировой державы XXI века с привлекательным образом жизни, занимающей передовые позиции в глобальной экономической конкуренции и надежно обеспечивающей национальную безопасность и реализацию конституционных прав граждан.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Кемеровской области – Кузбасса.

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 защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов;

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

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам (услугам, работам) с учетом акцентирования внимания на социально уязвимые группы населения;

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам (услугам, работам).

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, в том числе в рамках Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р;

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;

обеспечение защиты прав потребителей наиболее уязвимых категорий потребителей;

повышение правовой грамотности населения Кемеровской области – Кузбасса в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования граждан, способствующее рациональному и осознанному выбору товаров (работ, услуг);

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

стимулирование повышения качества товаров, работ, 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 кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ);

создание и развитие просветительских и исследовательских ресурсов в сфере защиты прав потребителей, включающих привитие навыков здорового питания, повышение осведомленности о случаях выявления фальсификации потребительской продукции, недобросовестной рекламе (в том числе в сети

«Интернет»), маркировке товаров, доступе к механизмам урегулирования споров;

содействие созданию и деятельности общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе;

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

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:

2024 год – 25;

2025 год – 25;

2026 год – 26;

2027 год – 26;

2028 год – 26;

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

2024 год – 620;

2025 год – 630;

2026 год – 640;

2027 год – 650;

2028 год – 660;

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

2024 год – 450;

2025 год – 460;

2026 год – 470;

2027 год – 480;

2028 год – 490;

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

2024 год – 34;

2025 год – 35;

2026 год – 36;

2027 год – 37;

2028 год – 38;

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:

2024 год – 300;
2025 год – 310;
2026 год – 315;
2027 год – 320;
2028 год – 325;

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):

2024 год – 4,5 %;
2025 год – 3,9 %;
2026 год – 3,5 %;
2027 год – 2,9 %;
2028 год – 2,6 %;

7) доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей:

2024 год – 94 %;
2025 год – 94 %;
2026 год – 95 %;
2027 год – 95 %;
2028 год – 95 %;

8) доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей:

2024 год – 90 %;
2025 год – 90 %;
2026 год – 90 %;
2027 год – 91 %;
2028 год – 91 %.

Ожидаемыми результатами реализации Программы являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам с учетом акцентирования внимания на социально уязвимые группы населения;

дальнейшее 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 ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»;

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;

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 2024 по 2028 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 на территории Кемеровской области – Кузбасса, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории 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. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов 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 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, ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса», 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 исполнительных органов 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).

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 ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг на территории Кузбасса»;

проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»;

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 ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»;

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 осуществления 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 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:

$$Э_0 = \sum_{i=1}^n Эп_i / n, \text{ где:}$$

Э₀ – 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 – 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	Разработка и актуализация муниципальных программ развития комплексной защиты прав потребителей	2024–2028 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию)	Повышение эффективности работы органов местного самоуправления, связанной с обеспечением защиты прав потребителей
1.2	Расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организации консультационной помощи потребителям на базе ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных	2024–2028 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); 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	3	4	5
	услуг на территории Кузбасса»			
1.3	Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей в органах местного самоуправления, общественных объединениях потребителей	2024–2028 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); общественные объединения (по согласованию)	
1.4	Организация и проведение мероприятий по пропаганде знаний в области защиты прав потребителей с привлечением волонтеров	2024–2028 годы	Министерство образования Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; общественные объединения (по согласованию) Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	

1	2	3	4	5
1.5	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 2024 года – третий квартал 2028 года	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	
1.6	Проведение заседаний межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе	1 раз в квартал	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	
1.7	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	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами

1	2	3	4	5
			в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей
1.8	Мониторинг деятельности органов местного самоуправления по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей, в муниципальных образованиях Кемеровской области – Кузбасса	Ежегодно	Министерство промышленности и торговли Кузбасса	Повышение доступности системы защиты прав потребителей для населения
1.9	Осуществление взаимодействия исполнительных органов и органов местного самоуправления с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической	Постоянно	Министерство промышленности и торговли 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 – Кузбассе»	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных и региональных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
	<p>работы по обращениям потребителей</p>		<p>(консультационный центр и его пункты для потребителей) (по согласованию); отдел (инспекция) государственного надзора по Республике Хакасия, Республике Тыва и Кемеровской области ВМТУ Росстандарта (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Главное управление МВД России по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса;</p>	

1	2	3	4	5
			<p>Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство туризма 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); Управление гостехнадзора Кузбасса (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления</p>	

1	2	3	4	5
			Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса; общественные объединения потребителей (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)	
1.10	Проведение экспертиз качества товаров (работ, услуг) в рамках оказания правовой помощи социально незащищенным группам населения	2024–2028 годы	Союз «Кузбасская торгово-промышленная палата» (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию)	
2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей				
2.1	Разработка образовательных программ (в том числе курсов дистанционного обучения, тематических компьютерных	2024–2028 годы	Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса	Повышение доступности системы прав защиты потребителей

1	2	3	4	5
	игр) по вопросам защиты прав потребителей, включая ориентированные на социально уязвимые категории населения, а также педагогов учебных заведений			
2.2	Организация и проведение открытых уроков, семинаров среди учащихся и студентов об основах потребительских знаний в образовательных организациях	2024–2028 годы	Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство промышленности и торговли 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 – Кузбассе»	Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			(консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию)	
2.3	Организация разработки информационных, методических и учебных материалов, учебных пособий по защите прав потребителей для занятий с учащимися и студентами образовательных организаций	2024–2028 годы	Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса	Повышение уровня информированности учащихся и студентов образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей
2.4	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных	2024–2028 годы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство экономического развития Кузбасса; Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса;	Повышение уровня информированности граждан по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
	<p>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>		<p>Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Региональная энергетическая комиссия Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; Министерство туризма Кузбасса; Управление ветеринарии Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты</p>	

1	2	3	4	5
			<p>прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию);</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию);</p> <p>Главное управление МВД России по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию);</p> <p>Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию);</p>	

1	2	3	4	5
			<p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); отдел (инспекция) государственного надзора по Республике Хакасия, Республике Тыва и Кемеровской области ВМТУ Росстандарта (по согласованию); Союз «Кузбасская торгово-промышленная палата» (по согласованию); Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию); общественные объединения потребителей (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, ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса», органах социальной защиты, молодежных организаций, библиотечных учреждений, объектах транспортной инфраструктуры	2024–2028 годы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство экономического развития Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта 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	Повышение уровня информированности населения Кемеровской области – Кузбасса о правах потребителей

1	2	3	4	5
			<p>эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса» (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	
2.6	<p>Проведение мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества</p>	2024–2028 годы	<p>Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство экономического развития 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</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Кемеровской области – Кузбасса о правах потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию)</p> <p>Министерство образования Кузбасса;</p> <p>Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса;</p> <p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2.7	Организация и проведение горячих линий для потребителей	2024–2028 годы	<p>Министерство промышленности и торговли 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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Государственная жилищная</p>	Повышение уровня информированности населения Кемеровской области – Кузбасса о правах и законных интересах потребителей

1	2	3	4	5
			<p>инспекция Кузбасса; Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса; Министерство строительства Кузбасса; Союз «Кузбасская торгово-промышленная палата» (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	
2.8	<p>Содержательное развитие государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее – ГИР ЗПП)</p>	Постоянно	<p>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 – Кузбассе»</p>	<p>Функционирование и постоянная актуализация информации, размещаемой в ГИР ЗПП</p>

1	2	3	4	5
			(консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	
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	2024–2028 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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство экономического развития Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса;	Повышение уровня просвещенности и информированности населения, ответственности продавцов, исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, реализуемые товары

1	2	3	4	5
			<p>Министерство транспорта Кузбасса; Министерство цифрового развития и связи Кузбасса; Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); 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</p>	

1	2	3	4	5
			<p>области – Кузбассу (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию)</p>	
2.10	<p>Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах</p>	<p>Постоянно</p>	<p>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 просвещенности и информированности населения Кемеровской области – Кузбасса</p>

1	2	3	4	5
			<p>Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Министерство промышленности и торговли Кузбасса; органы местного самоуправления (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию); Министерство транспорта Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса; Министерство образования Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Региональная энергетическая комиссия Кузбасса;</p>	

1	2	3	4	5
			<p>Министерство здравоохранения Кузбасса; Управление ветеринарии Кузбасса; Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и 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); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2.11	Создание специальных разделов «Защита прав потребителей» на сайтах органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	2024–2028 годы	Министерство промышленности и торговли 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 – Кузбассе» (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	2024–2028 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство образования Кузбасса;	Повышение уровня просвещенности и информированности населения Кемеровской области – Кузбасса

1	2	3	4	5
			<p>Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (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 органах местного самоуправления</p>	Постоянно	<p>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 – Кузбассе»</p>	<p>Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)</p>

1	2	3	4	5
			(консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	
3.2	Консультирование и оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений потребителям	2024–2028 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (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 конкретного потребителя, группы потребителей, защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей	2024–2028 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (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
			органы местного самоуправления (по согласованию)	
3.4	Дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей в судах	2024–2028 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 грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы, тестирование)	2024–2028 годы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской	Повышение эффективности контроля за правовой грамотностью населения по защите прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	
4.2	<p>Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей</p>	Ежегодно	<p>Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	<p>Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей</p>
4.3	<p>Организация и проведение смотров-конкурсов, выставок, ярмарок потребительских товаров</p>	2024–2028 годы	<p>Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса; Министерство промышленности и торговли Кузбасса;</p>	<p>Информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных</p>

1	2	3	4	5
			<p>Министерство экономического развития Кузбасса; ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	<p>предприятий-изготовителей с покупателями их продукции</p>

1	2	3	4	5
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>	2024–2028 годы	<p>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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию); Управление ветеринарии Кузбасса</p>	<p>Повышение качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Кемеровской области – Кузбасса</p>
4.5	<p>Проведение независимой экспертизы качества и безопасности пищевых</p>	2024–2028 годы	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия</p>	<p>Обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям</p>

1	2	3	4	5
	продуктов и услуг общественного питания		человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Союз «Кузбасская торгово-промышленная палата» (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию); Управление ветеринарии Кузбасса	продовольственной продукции
5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей				
5.1	Разработка образовательных программ (в том числе курсов дистанционного обучения) по вопросам защиты	2024–2028 годы	Министерство образования Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты	Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
	<p>прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»</p>		<p>прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)</p>	
5.2	<p>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 ГАУ «Уполномоченный многофункциональный</p>	2024–2028 годы	<p>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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)</p>	<p>Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
	<p>центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»</p>			
5.3	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов ГАУ «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса»</p>	2024–2028 годы	<p>Министерство образования Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство промышленности и торговли 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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p>	<p>Повышение уровня информированности организаций по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области – Кузбассе» (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Кузбасса; Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса; Управление Роскомнадзора по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
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)	2024–2028 годы	Министерство образования Кузбасса; Министерство труда и занятости населения Кузбасса	Обеспечение высокого уровня квалификации специалистов предприятий и организаций в сфере розничной торговли, выполнения работ, оказания услуг
6.2	Выявление и пресечение фактов нарушений антимонопольного законодательства доминирующими хозяйствующими субъектами, результатом которых явилось или может явиться ущемление интересов неопределенного круга потребителей	2024–2028 годы	Управление Федеральной антимонопольной службы по Кемеровской области (по согласованию); Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса	Снижение количества нарушений в сфере потребительского рынка
6.3	Выявление и пресечение фактов ненадлежащей рекламы и ведения недобросовестной конкуренции в	2024–2028 годы	Управление Федеральной антимонопольной службы по Кемеровской области (по согласованию);	Снижение нарушений в сферах, затрагивающих права и интересы потребителей

1	2	3	4	5
	сферах, затрагивающих права и интересы потребителей		Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса	
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)	2024–2028 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 – Кузбассе» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Министерство экономического развития Кузбасса; Министерство жилищно-коммунального и	Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, реализованные товары

1	2	3	4	5
			<p> дорожного комплекса Кузбасса; Министерство транспорта Кузбасса; Министерство образования Кузбасса; Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса; Министерство физической культуры и спорта Кузбасса; Министерство здравоохранения Кузбасса; 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); </p>	

1	2	3	4	5
			Государственная жилищная инспекция Кузбасса; общественные объединения потребителей (по согласованию)	
6.5	Разработка и распространение (включая размещение в средствах массовой информации и сети «Интернет») информационных материалов по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	2024–2028 годы	Министерство промышленности и торговли Кузбасса; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области – Кузбассу (по согласованию)	Повышение уровня информированности предприятий потребительского рынка о соблюдении обязательных требований