

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 мая 2018 года

№ 136-п

г. Омск

Об утверждении Региональной программы по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в целях реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р, Правительство Омской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую Региональную программу по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года (далее – Программа).

2. Органам исполнительной власти Омской области, участвующим в реализации Программы:

1) руководствоваться положениями Программы при реализации государственных программ Омской области;

2) ежегодно в срок до 25 января года, следующего за отчетным, представлять в Министерство экономики Омской области информацию о выполнении мероприятий Программы по итогам отчетного года.

3. Министерству экономики Омской области ежегодно:

1) в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представлять Губернатору Омской области сводную информацию о выполнении мероприятий Программы (далее – сводная информация);

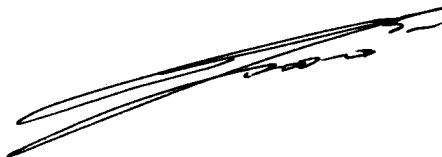
2) в срок до 1 марта года, следующего за отчетным, размещать сводную информацию на официальном сайте Министерства экономики Омской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Рекомендовать территориальным органам и подразделениям федеральных органов исполнительной власти, действующим на территории Омской области, органам местного самоуправления Омской области обеспечивать в пределах компетенции реализацию мероприятий по защите прав потребителей на территории Омской области, руководствуясь положениями Программы.

5. Рекомендовать территориальным органам и подразделениям федеральных органов исполнительной власти, действующим на территории Омской области, органам местного самоуправления Омской области и организациям, являющимся исполнителями Программы, ежегодно в срок до 25 января года, следующего за отчетным, представлять в Министерство экономики Омской области информацию о выполнении мероприятий Программы по итогам отчетного года.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Омской области В.П. Бойко.

Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Омской области



В.П. Бойко

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на
территории Омской области на период до 2022 года (далее – Программа)

Раздел I. Паспорт Программы

Наименование Программы	"Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года"
Ответственный исполнитель Программы	Министерство экономики Омской области (далее – Минэкономики)
Соисполнители Программы	Министерство здравоохранения Омской области; Министерство образования Омской области; Министерство по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области; Министерство культуры Омской области; Министерство промышленности, транспорта и инновационных технологий Омской области; Министерство сельского хозяйства и продовольствия Омской области; Министерство строительства и жилищно-коммунального комплекса Омской области; Министерство труда и социального развития Омской области; Главное государственное-правовое управление Омской области; Главное управление внутренней политики Омской области; Главное управление государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области; Главное управление информационных технологий и связи Омской области; Главное управление ветеринарии Омской области; Государственная жилищная инспекция Омской области; органы местного самоуправления Омской области (по согласованию);

	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (далее – Управление Роспотребнадзора) (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Омской области (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Омской области (по согласованию);</p> <p>Западно-Сибирское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области" (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Омской области" (по согласованию);</p> <p>Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Омской области (по согласованию);</p> <p>Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Омской области (далее – ТФОМС Омской области) (по согласованию)</p>
Сроки реализации Программы	2018 – 2022 годы
Цель Программы	Развитие системы обеспечения прав потребителей товаров, работ и услуг (далее – потребители) на территории Омской области и создание необходимых условий для эффективной защиты потребителями своих прав
Задачи Программы	<p>Задача 1. Формирование у потребителей навыков рационального потребительского поведения (далее – Задача 1).</p> <p>Задача 2. Создание системы оперативного обмена информацией органами, осуществляющими деятельность в сфере</p>

	<p>защиты прав потребителей (далее – ЗПП) (далее – Задача 2).</p> <p>Задача 3. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы ЗПП (далее – Задача 3).</p> <p>Задача 4. Содействие хозяйствующим субъектам, осуществляющим деятельность на потребительском рынке Омской области, в целях повышения уровня их социальной ответственности и правовой грамотности (далее – Задача 4).</p> <p>Задача 5. Содействие органам местного самоуправления Омской области, общественным объединениям потребителей, в том числе общественным организациям по ЗПП (далее – общества потребителей), в решении задач ЗПП, подготовки и повышения квалификации кадров в сфере ЗПП (далее – Задача 5).</p> <p>Задача 6. Профилактика правонарушений в сфере ЗПП (далее – Задача 6).</p> <p>Задача 7. Обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей (далее – Задача 7)</p>
Финансовое обеспечение Программы	Финансовое обеспечение Программы планируется осуществлять в рамках соответствующих государственных программ Омской области и расходов бюджетов всех уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области
Ожидаемые результаты реализации Программы к уровню 2017 года	1. Увеличение числа публикаций и информационных материалов по вопросам ЗПП, размещенных на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора, органов исполнительной власти Омской области и органов местного самоуправления Омской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в средствах массовой информации, с 1133 единиц в 2017 году до 1622 единиц в 2022 году (рост на 43 процента).

	<p>2. Увеличение численности принявших участие в мероприятиях по правовому просвещению в сфере ЗПП граждан и представителей хозяйствующих субъектов, реализующих товары (работы, услуги) населению, с 1586 человек в 2017 году до 2100 человек в 2022 году (рост на 32 процента).</p> <p>3. Снижение количества нарушений законодательства в сфере ЗПП на потребительском рынке Омской области, зафиксированных Управлением Роспотребнадзора в отчетном году, со 100 процентов в 2017 году до 94 процентов в 2022 году (снижение на 6 процентов).</p> <p>4. Увеличение количества проведенных консультаций граждан по защите прав застрахованных лиц при получении медицинской помощи, в том числе в целях урегулирования конфликтных ситуаций в досудебном порядке, консультаций граждан в Контакт-центре ТФОМС Омской области и в страховых медицинских организациях, с 20800 единиц в 2017 году до 21300 единиц в 2022 году (рост на 2,4 процента).</p> <p>5. Увеличение количества ежегодно проводимых экспертиз качества товаров животного происхождения с 11 единиц в 2017 году до 15 единиц в 2022 году (рост в 1,4 раза).</p> <p>6. Увеличение количества проведенных конкурсов по основам потребительских знаний в области ЗПП среди обучающихся муниципальных образовательных учреждений с 1 единицы в 2017 году до 6 единиц в 2022 году (рост в 6 раз).</p> <p>7. Увеличение доли споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей с 9 процентов в 2017 году до 15 процентов в 2022 году</p>
--	--

Раздел II. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Омской области

1. Программа разработана в целях реализации на территории Омской области Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р (далее – Стратегия в сфере ЗПП).

Программа направлена на развитие системы обеспечения прав потребителей на территории Омской области, а также на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством прав потребителей и улучшение качества жизни населения Омской области, подразумевающее не только рост реальных доходов населения и развитие социальной сферы, но и обеспечение реальной возможности граждан в реализации своих потребительских прав и рациональном использовании полученных ими доходов на приобретение необходимых товаров и услуг. При этом улучшение качества жизни населения является приоритетной целью социально-экономического развития Омской области, определенной Стратегией социально-экономического развития Омской области до 2025 года, утвержденной Указом Губернатора Омской области от 24 июня 2013 года № 93 (далее – Указ Губернатора).

Право потребителя на выбор товаров (работ, услуг) признается главным правом потребителей, и данный выбор невозможен без рынка, формируемого производителями и поставщиками товаров и услуг, а также без конкуренции между ними. Рост конкурентоспособности экономики Омской области также является стратегической целью социально-экономического развития Омской области в соответствии с Указом Губернатора. Системный подход к решению задач развития конкуренции в Омской области обеспечивается в том числе в рамках реализации Концепции развития торговли и конкуренции на продовольственном рынке Омской области, утвержденной Указом Губернатора Омской области от 22 апреля 2003 года № 61.

2. Правовой основой обеспечения прав потребителей в Российской Федерации является Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон). В процессе реализации Закона на территории Омской области сформировалась многоуровневая система ЗПП, в качестве основных элементов которой выступают:

1) Управление Роспотребнадзора, наделенное полномочиями по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере ЗПП, по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области ЗПП, а также координирующее работу системы консультационного направления на базе федерального бюджетного

учреждения здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области";

2) территориальные органы и подразделения федеральных органов исполнительной власти, действующие на территории Омской области и наделенные полномочиями на проведение контрольно-надзорных мероприятий в различных сферах экономической деятельности, связанной с продажей товаров и реализацией услуг населению (в частности, в сферах транспорта, связи и коммуникаций, здравоохранения);

3) органы исполнительной власти Омской области, осуществляющие в рамках возложенных на них Законом полномочий мероприятия по реализации, обеспечению ЗПП;

4) органы местного самоуправления Омской области, осуществляющие в соответствии с Законом рассмотрение жалоб и консультирование потребителей, направление обращений в суды по вопросам ЗПП, извещение органа государственного надзора при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг), не соответствующих установленным требованиям;

5) общества потребителей, наделенные Законом правом на проведение независимой экспертизы товаров (работ, услуг), проверку соблюдения прав потребителей и правил их обслуживания, обращение в суды с заявлениями по вопросам ЗПП, распространение правовой, товароведческой и иной полезной для потребителей информации.

3. В Омской области зарегистрированы 52 общества потребителей. Их численность значительно превышает количество аналогичных общественных организаций, созданных в других регионах, входящих в состав Сибирского федерального округа (в Новосибирской области – 36 организаций, Алтайском крае – 38, Красноярском крае – 44, Республике Тыва – 1). Управлением Роспотребнадзора заключены соглашения о сотрудничестве с 7 обществами потребителей.

Общества потребителей ведут активную деятельность по обеспечению законных прав потребителей в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством, организуют работу горячих линий для потребителей ("Посоветуйся до покупки"), участвуют в различных общественно-политических мероприятиях, круглых столах и семинарах, информируют население о предпринимаемых ими мерах по вопросам ЗПП через средства массовой информации. Руководители обществ потребителей входят в состав общественных советов, созданных при отраслевых органах исполнительной власти Омской области и органах местного самоуправления Омской области.

Социально ориентированные некоммерческие организации, в том числе общества потребителей, реализующие мероприятия в сфере правового просвещения граждан, пользуются правом на получение государственной финансовой поддержки в соответствии с постановлением Правительства Омской области от 12 февраля 2014 года № 25-п "Об утверждении Порядка определения объема и предоставления в 2014 – 2020 годах субсидий из областного бюджета социально ориентированным некоммерческим

организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями".

4. В региональную систему ЗПП входят:

1) Совет по инвестиционной деятельности и развитию конкуренции при Губернаторе Омской области;

2) Консультативный совет по ЗПП при Управлении Роспотребнадзора;

3) секция по вопросам развития потребительского рынка и защиты прав потребителей Координационного общественного Совета при Мэре города Омска;

4) общественные советы при органах исполнительной власти Омской области и органах местного самоуправления Омской области.

5. В целях предупреждения, выявления и пресечения нарушений прав потребителей на территории Омской области органы федерального, регионального и местного уровней власти во взаимодействии с обществами потребителей осуществляют контроль за исполнением Закона в различных сферах потребительского рынка, рассматривают заявления и обращения потребителей и хозяйствующих субъектов, проводят консультации, принимают меры по обеспечению добровольного урегулирования споров и ЗПП в судебном порядке, применяют меры административного воздействия к нарушителям требований Закона, информируют и обучают население основам потребительской грамотности.

В то же время согласно Стратегии в сфере ЗПП в условиях акцентированного перехода от надзора за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики необходимо предпринять шаги, направленные на повышение уровня ЗПП. Стратегией в сфере ЗПП, в частности, рекомендовано обеспечивать организацию взаимодействия участников региональных многоуровневых систем ЗПП не только в рамках функционирования различных межведомственных коллегиальных органов, но и посредством принятия специальных региональных программ по ЗПП либо включения вопросов потребительской тематики в другие региональные программы (комплексные планы мероприятий).

6. В Омской области остается немало проблемных вопросов экономического, организационного и социального характера в регулировании сферы ЗПП. Развитие в последние годы дистанционного способа продаж и оказания услуг, систем долевого участия в строительстве и потребительского кредитования, негосударственных медицинских и транспортных услуг, реформирование жилищно-коммунальной сферы и другие трансформации не всегда положительно сказываются на качестве услуг, оказываемых населению.

Наличие проблем с реализацией потребителями своих прав подтверждается результатами мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках, ежегодно проводимого Правительством Омской области во исполнение распоряжения Губернатора Омской области от 26 февраля 2016 года № 37-р "Об отдельных вопросах реализации на территории Омской области стандарта развития

конкуренции в субъектах Российской Федерации".

Указанный мониторинг за 2017 год, в котором посредством анкетирования приняли участие 2 838 потребителей Омской области, показал следующее:

1) при оценке уровня наличия организаций, предоставляющих товары, работы и услуги в Омской области, большинство респондентов указало на "избыточный" и "достаточный" количественный состав организаций, функционирующих на рынках розничной торговли, услуг связи и рынке плодоовощной продукции; на "недостаточность" числа организаций на рынках медицинских услуг, детского отдыха и оздоровления, услуг по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию и захоронению твердых коммунальных отходов;

2) при оценке уровня цен на товары и услуги в Омской области большинство респондентов отметило в анкетах, что они "удовлетворены" и "скорее удовлетворены" уровнем цен на рынках услуг связи, услуг в сфере культуры, рынке мяса птицы; "скорее не удовлетворены" и "не удовлетворены" – уровнем цен на рынке медицинских услуг, жилищно-коммунальных услуг, услуг по перевозке пассажиров наземным транспортом;

3) при оценке возможности выбора товаров и услуг в Омской области большинство респондентов отметило в анкетах, что они "удовлетворены" и "скорее удовлетворены" возможностью выбора на рынке розничной торговли, услуг связи, рынке мяса птицы; "скорее не удовлетворены" и "не удовлетворены" – возможностью выбора услуг жилищно-коммунального хозяйства и пассажирского наземного транспорта.

В рамках данного мониторинга также проведен анализ обращений, жалоб потребителей в контрольно-надзорные органы, по результатам которого:

1) выявлено увеличение в 2017 году на 35 процентов относительно уровня 2016 года числа обращений потребителей в адрес контрольно-надзорных органов (с 13,5 до 18,2 тыс. обращений);

2) установлено, что наибольшее число обращений потребителей в контрольно-надзорные органы касалось проблем качества оказания услуг жилищно-коммунального хозяйства, розничной торговли и связи, финансовых услуг и услуг по сбору, транспортированию, утилизации твердых коммунальных отходов.

7. По данным Управления Роспотребнадзора основными темами жалоб потребителей в адрес ведомства в 2017 году стали:

1) в сфере жилищно-коммунальных услуг – нарушение порядка ценообразования при установлении платы за ремонт и содержание жилья (в том числе порядка расчета платы за общедомовые нужды) и коммунальные услуги; нарушение установленных тарифов; непредставление исполнителями коммунальных услуг полной и достоверной информации об оказываемых услугах; предъявление "двойных" квитанций;

2) в сфере медицинских услуг – некачественное оказание медицинских услуг, навязывание дополнительных платных услуг; непредставление

информации о сроках и полной стоимости выполняемых услуг на платной основе;

3) в сфере финансовых услуг – переуступка банком без согласования с клиентом права требования по заключенному договору с банком третьим лицам, в том числе не имеющим лицензии на осуществление банковской деятельности; требование банка по заключению кредитного договора с обязательным заключением договора страхования жизни и здоровья гражданином со страховой компанией, предложенной банком; взимание комиссии за подключение к программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщика; отсутствие в договоре страхования полной и достоверной информации о страховой сумме;

4) в сфере образовательных услуг – включение в договоры возмездного оказания образовательных услуг условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (отказ от обучения ученика в случае нарушения им дисциплины без возврата стоимости оплаченных авансом услуг); отсутствие наглядной информации и сведений в заключенных договорах о государственной аккредитации образовательного учреждения, перечне дополнительных образовательных услуг, их стоимости;

5) в сфере услуг связи – некачественное оказание услуг; нарушение условий договора и включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителей; отсутствие полной информации об услуге, порядке ее оказания и стоимости, предъявление необоснованной задолженности;

6) в сфере торговли – некачественное оказание услуг продавцами и кассирами; продажа просроченных, некачественных, фальсифицированных товаров;

7) в сфере транспортных услуг – низкий уровень качества, культуры обслуживания (в том числе грубое поведение водителей автобусов) и безопасности осуществления регулярных перевозок;

8) в сфере услуг по сбору, транспортированию, утилизации твердых коммунальных отходов – неудовлетворительное содержание санитарных площадок для сбора твердых коммунальных отходов (в основном по причине несвоевременного вывоза отходов).

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности органов власти всех уровней должно стать применение мер, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, на улучшение информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Для решения обозначенных проблемных вопросов необходим комплекс мер экономического, организационного и правового характера, направленный на защиту прав и законных интересов потребителей на региональном уровне с учетом местных условий.

Раздел III. Цель и задачи Программы

8. Цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей на территории Омской области и создание необходимых условий для эффективной защиты потребителями своих прав.

9. Задачи Программы приведены в разделе I Программы.

Раздел IV. Мероприятия Программы

10. Перечень мероприятий Программы с указанием сроков их исполнения и ответственных исполнителей приведен в приложении № 1 к Программе.

11. В целях решения Задачи 1 предполагается активизация работы по предоставлению потребителям бесплатной консультационной помощи, разработке, изданию и распространению различных информационно-справочных материалов о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, размещению актуальной информации по вопросам ЗПП на различных информационных площадках (ресурсах), включая официальные сайты территориальных органов и подразделений федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области и обществ потребителей. Предусматривается реализация комплекса мероприятий, направленных на информирование населения о возможности досудебного урегулирования споров по соблюдению законодательства в сфере ЗПП.

Практическими мерами по решению Задачи 2 станут совместная деятельность территориальных органов и подразделений федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области и обществ потребителей по вопросам организации проведения семинаров, круглых столов, заседаний коллегиальных органов (включая Консультативный совет по ЗПП при Управлении Роспотребнадзора и Совет по инвестиционной деятельности и конкуренции при Губернаторе Омской области), обеспечение размещения Управлением Роспотребнадзора на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации о результатах контрольно-надзорной деятельности в различных секторах потребительского рынка, заключение и реализация соглашений о сотрудничестве с обществами потребителей.

В рамках решения Задачи 3 планируется проведение ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг в Омской области (в формате анкетирования) с опубликованием его результатов на официальном сайте Минэкономки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Предусматривается осуществление ежегодного анализа обращений потребителей в адрес органов местного самоуправления Омской области по вопросам нарушения прав потребителей,

а также ежегодного анализа результатов контрольно-надзорных мероприятий в различных секторах потребительского рынка.

Важное место в решении Задачи 4 будут занимать мероприятия по просветительской работе среди участников рынков товаров (услуг, работ), которые позволят минимизировать нарушения законодательства в сфере ЗПП на этапах изготовления, хранения и реализации продукции, а также при заключении договоров об исполнении услуг и выполнении работ. Практическими формами проведения такой работы станут семинары, конференции, круглые столы, организованные для хозяйствующих субъектов по профильным видам деятельности.

Решение Задачи 5 предусматривает реализацию мер по обеспечению методической помощи специалистам органов местного самоуправления Омской области, представителям обществ потребителей, проведению для них обучающих семинаров, предоставлению им возможности обмена опытом в работе по ЗПП, а также по организации участия социально ориентированных некоммерческих организаций, в том числе общественных организаций, в установленном законодательством порядке в конкурсах на получение субсидий из областного бюджета. Предусматривается реализация комплекса мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации представителей организаций и учреждений, задействованных в сфере ЗПП.

В рамках реализации Задачи 6 будет осуществляться реализация мероприятий по стимулированию предприятий и организаций Омской области к повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг через привлечение их к участию во Всероссийском конкурсе "100 лучших товаров России" и других конкурсных мероприятиях. Кроме того, предполагается проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациям социальной сферы, а также реализация контрольных мероприятий по проведению экспертиз и лабораторных исследований отдельных видов продукции.

В целях решения Задачи 7 предполагается принять меры по предоставлению бесплатных консультаций социально уязвимым категориям потребителей, оказанию им содействия в составлении исковых заявлений и претензий в защиту их прав и законных интересов, в том числе с выездом к месту проживания гражданина при наличии такой необходимости. Под социально уязвимыми категориями потребителей понимаются пожилые люди, инвалиды, многодетные и неполные семьи, а также семьи, потерявшие кормильца, лица, имеющие доходы ниже прожиточного минимума.

Раздел V. Ожидаемые результаты реализации Программы

12. Перечень показателей, характеризующих достижение ожидаемых результатов Программы, приведен в приложении № 2 к Программе.

Раздел VI. Прогноз финансового обеспечения Программы

13. Финансовое обеспечение мероприятий Программы, исполнителями которых определены органы исполнительной власти Омской области, будет осуществлено за счет средств областного бюджета, предусмотренных на реализацию следующих государственных программ Омской области:

- 1) "Развитие системы образования Омской области" (постановление Правительства Омской области от 15 октября 2013 года № 250-п);
- 2) "Информационное общество Омской области" (постановление Правительства Омской области от 15 октября 2013 года № 253-п);
- 3) "Развитие физической культуры и спорта и реализация мероприятий в сфере молодежной политики в Омской области" (постановление Правительства Омской области от 15 октября 2013 года № 254-п);
- 4) "Охрана окружающей среды Омской области" (постановление Правительства Омской области от 15 октября 2013 года № 255-п);
- 5) "Социальная поддержка населения" (постановление Правительства Омской области от 15 октября 2013 года № 256-п);
- 6) "Доступная среда" (постановление Правительства Омской области от 16 октября 2013 года № 261-п);
- 7) "Развитие транспортной системы Омской области" (постановление Правительства Омской области от 16 октября 2013 года № 262-п);
- 8) "Создание условий для обеспечения граждан доступным и комфортным жильем и жилищно-коммунальными услугами в Омской области" (постановление Правительства Омской области от 16 октября 2013 года № 264-п);
- 9) "Развитие здравоохранения Омской области" (постановление Правительства Омской области от 16 октября 2013 года № 265-п);
- 10) "Развитие экономического потенциала Омской области" (постановление Правительства Омской области от 16 октября 2013 года № 266-п).

14. Финансирование отдельных мероприятий Программы планируется также осуществлять в рамках расходов бюджетов иных уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Омской области.

Раздел VII. Описание системы управления Программой

15. Управление реализацией Программы осуществляется Минэкономки посредством:

- 1) организации взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора, органами исполнительной власти Омской области, органами местного самоуправления Омской области, обществами потребителей;
- 2) анализа и обобщения отчетных материалов;
- 3) подготовки информации о ходе реализации Программы.

Информация о реализации мероприятий Программы подготавливается ежегодно исполнителями Программы до 25 января года, следующего за отчетным.

Минэкономики ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляет Губернатору Омской области сводную информацию о выполнении мероприятий Программы и до 1 марта года, следующего за отчетным, размещает ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Приложение № 1
к Региональной программе по реализации,
обеспечению и защите прав потребителей на
территории Омской области на период
до 2022 года

ПЕРЕЧЕНЬ

мероприятий Региональной программы по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года (далее – Программа)

№ п/п	Наименование мероприятия	Период реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
1	2	3	4
Задача 1. Формирование у потребителей товаров, работ и услуг (далее – потребители) навыков рационального потребительского поведения			
1	Организация информирования потребителей и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Омской области (далее – хозяйствующие субъекты), о возможности использования при решении вопросов защиты прав потребителей (далее – ЗПП) государственного информационного ресурса в сфере ЗПП (далее – ГИС ЗПП), качества и безопасности товаров, работ и услуг	Ежеквартально	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (далее – Управление Роспотребнадзора) (по согласованию), Министерство экономики Омской области (далее – Минэкономики), органы местного самоуправления Омской области (далее – ОМСУ) (по согласованию)
2	Обеспечение размещения и систематической актуализации на официальных сайтах органов государственной власти и их подведомственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет") информационных материалов		

1	2	3	4
2.1	разъяснения и памятки для потребителей по вопросам, относящимся к сфере ЗПП	Ежеквартально	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области" (далее – ЦГиЭ) (по согласованию), органы исполнительной власти Омской области, являющиеся исполнителями Программы (далее – РОИВ)
2.2	образцы претензий, исковых заявлений, жалоб по вопросам ЗПП	Постоянно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ЦГиЭ (по согласованию),
2.3	перечни и тексты основных нормативных правовых документов по вопросам ЗПП	Постоянно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Омской области" (далее – ЦСМ) (по согласованию), Минэкономки
2.4	сведения о фактах нарушения законодательства в сфере ЗПП и результатах рассмотрения жалоб потребителей контрольно-надзорными органами	Ежеквартально	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ЦГиЭ
2.5	сведения о функционировании консультационных центров и пунктов ЦГиЭ на территории Омской области	Постоянно	ЦГиЭ (по согласованию)
2.6	информация об оценке эффективности деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами (рейтинги, конкурсы), а также об итогах их проверок контрольно-надзорными органами	Ежеквартально	Государственная жилищная инспекция Омской области
2.7	информация о застройщиках жилых домов, привлекающих денежные средства граждан для долевого строительства	Ежеквартально	Главное управление государственного строительного

1	2	3	4
	<p>многоквартирных домов, и страховых компаниях, осуществляющих страхование гражданской ответственности застройщика, исходя из требований Федерального закона "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации"</p>		<p>надзора и государственной экспертизы Омской области (далее – Госстройнадзор)</p>
2.8	<p>информация о результатах проверок застройщиков жилых домов контрольно-надзорными органами</p>	Ежегодно	Госстройнадзор
2.9	<p>информация о Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области</p>	Постоянно	<p>Министерство здравоохранения Омской области (далее – Минздрав), государственные учреждения здравоохранения Омской области (по согласованию)</p>
3	<p>Размещение и актуализация информационных стендов по вопросам ЗПП в общественной приемной Управления Роспотребнадзора, а также в консультационных центрах и пунктах ЦГиЭ</p>	Ежеквартально	<p>Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ЦГиЭ (по согласованию)</p>
4	<p>Размещение на сайте Главного государственно-правового управления Омской области в сети "Интернет" следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - список адвокатов, участвующих в деятельности государственной системы бесплатной юридической помощи, и графики приема граждан; - случаи оказания бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи; - порядок представления документов, необходимых для получения гражданами бесплатной юридической помощи; - категории граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи; - виды бесплатной юридической помощи; - дополнительная информация по вопросам оказания 	Постоянно	<p>Главное государственно-правовое управление Омской области</p>

1	2	3	4
	бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи; - оказание бесплатной юридической помощи "юридическими клиниками" в рамках негосударственной системы бесплатной юридической помощи		
5	Проведение тематических горячих линий по вопросам ЗПП специалистами Управления Роспотребнадзора	Ежемесячно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
6	Проведение горячих линий или постоянно действующих телефонных линий специалистами РОИВ, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, являющихся исполнителями Программы (далее – ФОИВ), и ОМСУ для потребителей, в том числе с привлечением представителей общественных объединений потребителей, в том числе общественных организаций по ЗПП (далее – общества потребителей), по вопросам ЗПП в сфере предоставления финансовых, образовательных, медицинских, жилищно-коммунальных услуг, ветеринарных услуг, услуг транспорта и связи, жилищного строительства, торговли и общественного питания	Ежеквартально	РОИВ, ФОИВ (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
7	Обеспечение защиты прав застрахованных лиц при получении медицинской помощи, в том числе осуществление деятельности, направленной на урегулирование конфликтных ситуаций в досудебном порядке, консультирование граждан в сфере обязательного медицинского страхования Омской области в Контакт-центре Территориального фонда обязательного медицинского страхования Омской области (далее – ТФОМС), развитие службы страховых представителей	Постоянно	ТФОМС (по согласованию)
8	Разработка, издание (включая размещение в средствах массовой информации), распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток) для потребителей, хозяйствующих субъектов по различным вопросам ЗПП в случае наличия средств, предусмотренных на	Ежегодно	РОИВ, Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)

1	2	3	4
	эти цели в соответствующих бюджетах на текущий финансовый год		
9	Организация в рамках полномочий, установленных законодательством для РОИВ и ОМСУ, бесплатной юридической помощи гражданам по вопросам ЗПП	Постоянно	РОИВ, ОМСУ (по согласованию)
10	Организация совместных консультаций специалистов РОИВ и ОМСУ при обращении хозяйствующих субъектов, потребителей в целях информирования о возможности досудебного урегулирования споров между потребителями и хозяйствующими субъектами	Постоянно	РОИВ, Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
11	Организация проведения анкетирования населения Омской области в целях выявления уровня его правовой грамотности в сфере ЗПП	Один раз в год	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
12	Проведение конкурсов по основам потребительских знаний в сфере ЗПП среди учащихся муниципальных общеобразовательных учреждений в Омской области	Ежегодно	ОМСУ (по согласованию)
13	Обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров пожилого возраста, являющихся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности, проживающих на территории Омской области	Ежегодно, в срок, определенный социальной программой Омской области, связанной с укреплением материально-технической базы организаций социального обслуживания, оказанием адресной социальной помощи неработающим пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности, и обучением компьютерной грамотности неработающих пенсионеров	Министерство труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд)

1	2	3	4
	Задача 2. Создание системы оперативного обмена информацией органами, осуществляющими деятельность в сфере ЗПП		
14	Обеспечение работы Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора и Совета по инвестиционной деятельности и конкуренции при Губернаторе Омской области с участием представителей РОИВ, ОМСУ, ФОИВ и обществ потребителей, обеспечение размещения информации о результатах деятельности коллегияльных органов на официальных сайтах Управления Роспотребнадзора, ЦСМ и Минэкономки в сети "Интернет"	Постоянно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ЦСМ (по согласованию), Минэкономки
15	Проведение совместных мероприятий РОИВ, ФОИВ, ОМСУ и обществ потребителей (в том числе семинаров, круглых столов), направленных на повышение эффективности работы в сфере ЗПП, формирование предложений по совершенствованию законодательства в целях повышения уровня ЗПП на территории Омской области	Ежегодно	РОИВ, ФОИВ (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
16	Заключение и реализация соглашений о сотрудничестве в сфере ЗПП с обществами потребителей	Постоянно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
17	Реализация мероприятий, направленных на выявление и пресечение нарушений в сфере ЗПП при осуществлении полномочий по государственному контролю (надзору)	Постоянно	РОИВ, ФОИВ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
18	Размещение в ГИС ЗПП информации о результатах контрольно-надзорной деятельности в различных секторах потребительского рынка Омской области, а также о рассмотренных судебных делах по искам в сфере ЗПП	Ежевартально	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), РОИВ, ФОИВ (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
	Задача 3. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы ЗПП		
19	Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на территории Омской области (с анализом обращений потребителей в контрольно-надзорные органы) в рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкурентной среды на	Ежегодно, в IV квартале	Минэкономки, РОИВ, ФОИВ (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)

1	2	3	4
	рынках товаров и услуг, размещение информации о результатах мониторинга на официальном сайте Минэкономки в сети "Интернет"		
20	Проведение мониторинга обращений потребителей в адрес ОМСУ по вопросам нарушения прав потребителей в различных сферах потребительского рынка в муниципальных образованиях Омской области, размещение информации о результатах мониторинга в сети "Интернет"	Ежегодно, в IV квартале	ОМСУ (по согласованию)
21	Подготовка аналитических материалов по итогам проведенных контрольно-надзорных мероприятий в различных секторах потребительского рынка, подготовка обзоров судебной практики по вопросам защиты прав неопределенного круга потребителей, а также по искам потребителей, по которым Управлением Роспотребнадзора даны заключения в порядке, установленном частью 1 статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, доведение указанных материалов до РОИВ и ОМСУ	Ежегодно, в IV квартале	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
	Задача 4. Содействие хозяйствующим субъектам в целях повышения уровня их социальной ответственности и правовой грамотности		
22	Проведение публичных слушаний по результатам правоприменительной практики в сфере ЗПП для хозяйствующих субъектов в целях комплексной профилактики нарушений обязательных требований законодательства в рамках Федерального закона "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	Ежеквартально	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
23	Организация обучающих семинаров для работников сферы торговли и общественного питания по вопросам соблюдения законодательства о ЗПП с привлечением представителей обществ потребителей	Ежегодно	Минэкономки, Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ЦСМ (по согласованию)
24	Проведение совместных мероприятий с участием товаропроизводителей Омской области (в том числе семинаров,	Ежегодно	Министерство промышленности, транспорта и инновационных

1	2	3	4
	круглых столов), направленных на повышение качества выпускаемых ими товаров, повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности в работе с потребителями		технологий Омской области (далее – Минпром), Министерство сельского хозяйства и продовольствия Омской области
Задача 5. Содействие ОМСУ, обществам потребителей в решении задач ЗПП, подготовки и повышения квалификации кадров в сфере ЗПП			
25	Организация обучающих семинаров для специалистов ОМСУ и обществ потребителей по вопросам развития потребительского рынка Омской области и ЗПП	Ежегодно	Минэкономки, Управление Роспотребнадзора (по согласованию), РОИВ
26	Проведение мониторинга применения законодательства в сфере ЗПП, в том числе подготовка по его результатам предложений по изменению норм законодательства и направление их в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы	Постоянно	Минэкономки, РОИВ, Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
27	Организация мероприятий по обмену опытом обществ потребителей и ОМСУ по вопросам ЗПП, в том числе в рамках работы Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора	Ежеквартально	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
28	Предоставление субсидий из областного бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям, в том числе общественным организациям по ЗПП, реализующим мероприятия в сфере правового просвещения граждан в соответствии с постановлением Правительства Омской области от 12 февраля 2014 года № 25-п "Об утверждении Порядка определения объема и предоставления в 2014 – 2020 годах субсидий из областного бюджета социально ориентированным некоммерческим организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями"	Ежегодно	Главное управление внутренней политики Омской области
29	Организация обучения специалистов в сфере ЗПП посредством проведения вебинаров	Ежегодно, один раз в полугодие	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
Задача 6. Профилактика правонарушений в сфере ЗПП			
30	Организация и проведение независимой оценки качества	Ежегодно	Минтруд, Минздрав, Министерство

1	2	3	4
	условий оказания услуг организациями социальной сферы (культуры, охраны здоровья, социального обслуживания, образовательной деятельности)		образования Омской области (далее – Минобразования), Министерство культуры Омской области
31	Проведение экспертиз качества товаров животного происхождения	Постоянно	Главное управление ветеринарии Омской области
32	Организация проведения регионального этапа Всероссийского конкурса "100 лучших товаров России" и других конкурсов в целях дополнительного стимулирования предприятий и организаций Омской области к повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг. Размещение в сети "Интернет" списков победителей конкурсов	Ежегодно	ЦСМ (по согласованию), Минпром
33	Проведение на базе ЦГиЭ лабораторных исследований пищевых и непищевых продуктов в рамках системы мониторинга качества, безопасности пищевых и непищевых продуктов, здоровья населения на территории Омской области с последующим направлением результатов указанных исследований в Управление Роспотребнадзора для применения в случае необходимости мер административного воздействия к нарушителям законодательства в сфере обеспечения качества и безопасности товаров и услуг	Ежеквартально	ЦГиЭ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
Задача 7. Обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей			
34	Оказание содействия социально уязвимым категориям потребителей в составлении исковых заявлений и претензий по вопросам ЗПП, в том числе с выездом к месту проживания граждан при наличии такой необходимости	Постоянно	ОМСУ (по согласованию)
35	Проведение бесплатных консультаций для социально уязвимых категорий потребителей по вопросам ЗПП в порядке, установленном законодательством	Постоянно	ЦСМ (по согласованию)
36	Заключение и реализация соглашений о сотрудничестве между Управлением Роспотребнадзора и обществами потребителей, представляющими интересы социально уязвимых категорий потребителей	Постоянно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)

1	2	3	4
37	Обеспечение принципа приоритетности оказания содействия при составлении претензий и заявлений социально уязвимым категориям потребителей в рамках законодательства	Постоянно	Управление Роспотребнадзора (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)
38	Мониторинг исполнения образовательными организациями, обучающими детей-инвалидов, мероприятий индивидуальных программ реабилитации и абилитации детей-инвалидов	Постоянно	Минобразования

Приложение № 2
к Региональной программе по реализации,
обеспечению и защите прав потребителей
на территории Омской области на период
до 2022 года

Показатели, характеризующие достижение ожидаемых результатов Региональной программы по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2022 года

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	2017 год (факт)	Значение показателя по годам				
				2018	2019	2020	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Число публикаций и информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей (далее – ЗПП), размещенных на официальных сайтах Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (далее – Управление Роспотребнадзора), органов исполнительной власти Омской области и органов местного самоуправления Омской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в средствах массовой информации	единиц	1133	1248	1320	1407	1504	1622
2	Численность принявших участие в мероприятиях по правовому просвещению в сфере ЗПП граждан и представителей хозяйствующих субъектов, реализующих товары (работы, услуги) населению	человек	1586	1690	1730	1800	1925	2100
3	Количество нарушений законодательства в сфере ЗПП на потребительском рынке Омской области, зафиксированных	процентов	100,0	99,0	97,0	96,0	95,0	94,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Управлением Роспотребнадзора в отчетном году к уровню 2017 года (по данным Управления Роспотребнадзора)							
4	Количество проведенных консультаций граждан по защите прав застрахованных лиц при получении медицинской помощи, в том числе в целях урегулирования конфликтных ситуаций в досудебном порядке, консультаций граждан в Контакт-центре Территориального фонда обязательного медицинского страхования Омской области и в страховых медицинских организациях	единиц	20800	20900	21000	21100	21200	21300
5	Количество ежегодно проводимых экспертиз качества товаров животного происхождения	единиц	11	11	12	13	14	15
6	Количество проведенных конкурсов по основам потребительских знаний в сфере ЗПП среди обучающихся муниципальных образовательных учреждений	единиц	1	2	3	4	5	6
7	Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей (по данным Управления Роспотребнадзора)	процентов	9,0	10,0	11,0	13,0	14,0	15,0