Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 декабря 2020 г. N 1010-П

О РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ "ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ" НА 2021 - 2025 ГОДЫ

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области Правительство Саратовской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую Региональную [программу](#P32) "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2021 - 2025 годы.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года N 378-П "О Комплексной программе "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016 - 2020 годы";

постановление Правительства Саратовской области от 13 марта 2018 года N 119-П "О внесении изменений в постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года N 378-П";

постановление Правительства Саратовской области от 10 июля 2019 года N 488-П "О внесении изменений в постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года N 378-П";

пункт 12 постановления Правительства Саратовской области от 3 октября 2019 года N 701-П "О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Саратовской области".

3. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Вице-губернатор Саратовской области -

Председатель Правительства Саратовской области

Р.В.БУСАРГИН

Приложение

к постановлению

Правительства Саратовской области

от 21 декабря 2020 г. N 1010-П

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

"ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"

НА 2021 - 2025 ГОДЫ

Паспорт Программы

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Программы | Региональная программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2021 - 2025 годы (далее - Программа) |
| Ответственный исполнитель Программы | министерство экономического развития области |
| Участники Программы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);министерство экономического развития области;министерство образования области;министерство здравоохранения области;министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области;министерство промышленности и энергетики области;министерство транспорта и дорожного хозяйства области;министерство информации и печати области;комитет государственного регулирования тарифов области;комитет по туризму области;управление ветеринарии Правительства области;Государственная жилищная инспекция области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию);Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Саратовской области (по согласованию);Средне-Поволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию);отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);федеральное государственное бюджетное учреждение "Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория" (по согласованию);государственное автономное учреждение Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг";общественные объединения потребителей области (по согласованию) |
| Цель Программы | развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты |
| Задачи Программы | координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;повышение доступности правовой помощи для потребителей;систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей;создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей;развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг) |
| Целевые показатели Программы | количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области;количество муниципальных образований Саратовской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Саратовской области;количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области;количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности;количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Саратовской области;удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции) |
| Сроки реализации Программы | 2021 - 2025 годы |
| Ресурсное обеспечение Программы | финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и участников Программы (прогнозно) |
| Ожидаемые результаты реализации Программы | организация консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и 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;повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации |

I. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав

потребителей в Саратовской области

Динамичное развитие рынка товаров и услуг, совершенствование его инфраструктуры, появление новых, в том числе цифровых, технологий порождает потребительские риски и требует большей консолидации усилий, умения прогнозировать эти риски и своевременно на них реагировать.

На протяжении 2019 года областной рынок товаров и услуг демонстрировал относительную стабильность и высокий уровень товарной насыщенности. Только в организациях розничной торговли области ежемесячный объем товарных запасов оценивался размером от 21,3 млрд. рублей в январе 2019 года до 24,5 млрд. рублей в декабре 2019 года.

Розничный товарооборот по итогам года составил 375 млрд. рублей с динамикой 100,7 процента, оборот общественного питания - 15,5 млрд. рублей с динамикой 101,5 процента, населению области оказано платных услуг на 102,2 млрд. рублей или 100,1 процента к 2018 году.

В объеме платных услуг доля коммунальных услуг составила 28,9 процента, телекоммуникационных - 18,5 процента, транспортных - 11,9 процента, бытовых - 10,3 процента.

Важно подчеркнуть, что перечень потребительских товаров и услуг постоянно расширяется и требует новых подходов к вопросам защиты прав потребителей.

В 2019 году на территории области действовал программно-целевой подход к решению вопросов защиты прав потребителей, который обеспечивал прозрачность и согласованность действий уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти области, общественных организаций.

В регионе сформирована система защиты прав потребителей, обеспечивающая комплекс работ по формированию и реализации политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

В 2019 году исполнение мероприятий Комплексной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016 - 2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года N 378-П (далее - Комплексная программа) осуществлялось по шести направлениям.

Информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Саратовской области и определение приоритетных направлений деятельности по совершенствованию системы защиты прав потребителей.

Поступательное развитие рынка товаров и услуг требует оперативного решения вопросов защиты прав потребителей на муниципальном уровне. Поэтому в качестве приоритета определена работа с органами местного самоуправления по их интеграции в областную систему защиты прав потребителей, как звена наиболее приближенного к потребителю.

В 2019 году в муниципальных образованиях области действовали муниципальные программы по защите прав потребителей, за год при администрациях 8 муниципальных районов образованы совещательные органы по защите прав потребителей.

В качестве оказания методологической помощи и для применения в работе администрациям районов области направлено более 30 методических рекомендаций.

Методологическая и информационная поддержка производителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг в сфере защиты прав потребителей.

Информационная поддержка предприятий-производителей осуществлялась через региональный специализированный информационно-аналитический портал государственной поддержки и развития инновационной деятельности. Услугами портала воспользовались более 70 организаций Саратовской области.

В рамках информационной поддержки субъектам предпринимательства направлено более 100 писем информационно-разъяснительного характера об изменениях действующего законодательства и правоприменительной практики.

Информация о мерах государственной поддержки малого и среднего предпринимательства, а также специальных налоговых режимах для малого бизнеса, в том числе промышленных предприятий, размещена на портале Правительства области, официальном сайте министерства экономического развития области, официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований, сайтах организаций инфраструктуры поддержки бизнеса и общественных бизнес-объединений области.

По вопросам созданных в регионе условий для развития предпринимательства размещено 1474 информационных материалов.

В целях повышения доступности инструментов финансовой поддержки для субъектов бизнеса, в том числе в сфере промышленности, проводится системная информационная работа о возможностях микрофинансовой и гарантийной поддержки некоммерческой микрокредитной компании "Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства Саратовской области" и акционерного общества "Гарантийный фонд для субъектов малого предпринимательства Саратовской области", а также о программах кредитно-гарантийной поддержки акционерного общества "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" и акционерного общества "МСП Банк".

На площадке бизнес-инкубатора проведен семинар для предпринимателей в сфере гостиничного бизнеса.

Федеральным бюджетным учреждением "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" с руководителями метрологических служб предприятий проведены совещания, оказано 78 консультаций по вопросам метрологического обеспечения.

В 2019 году реализованы мероприятия по обучению и повышению квалификации 340 сотрудников предприятий и организаций, формирующих рынок товаров и услуг.

Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

В 2019 году органами, входящими в систему защиты прав потребителей, оказано 37613 бесплатных консультационных услуг потребителям, в том числе по письменным и устным обращениям граждан, из них на долю Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (далее - Управление Роспотребнадзора по Саратовской области) и федерального бюджетного учреждения здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" пришлось 56,2 процента консультационных услуг.

Продолжена реализация проекта по организации консультирования потребителей на базе государственного автономного учреждения Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ).

В рамках расширения форм участия МФЦ в защите прав потребителей площадка МФЦ использовалась для организации консультирования в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей. Технические возможности МФЦ использовались для трансляции просветительских видеороликов по финансовой грамотности Банка России.

Судебная практика в защиту прав потребителей, формировалась с тенденцией к росту объемов гражданских дел, в которых принимало участие Управление Роспотребнадзора по Саратовской области. Удельный вес судебных решений, вынесенных в пользу потребителей, по результатам участия Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в процессах составил 99,4 процента. В пользу потребителей присуждено более 11 млн. рублей.

Во исполнение Комплексной программы и в целях развития системы оказания правовой помощи потребителям Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области заключено 6 соглашений о взаимном сотрудничестве с общественными организациями, осуществляющими защиту прав потребителей, в рамках которых проведено 49 мероприятий с предпринимателями.

Организация системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей.

В целях создания эффективной системы профессионального образования, подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров на базе областных государственных профессиональных образовательных организаций созданы 4 многофункциональных центра прикладных квалификаций для реализации программ профессионального обучения и профессиональных стандартов.

В 42 профессиональных образовательных организациях проведены тематические занятия, круглые столы по правовому просвещению и консультированию студентов.

Исполнителями программы среди обучающихся образовательных учреждений организовано более 550 лекций, семинаров, "открытых уроков", а также 340 просветительских акций.

Проведены региональный этап Всероссийской олимпиады школьников по Праву, в котором приняли участие 126 учащихся, а также конкурс "Юный знаток финансовой грамотности" с участием 26 школьников.

Просвещение и информирование населения по вопросам защиты прав потребителей.

Большое значение традиционно уделено акции, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, которая прошла во всех муниципальных образованиях области.

В ходе акции распространено более 68 тысяч памяток и брошюр по вопросам защиты прав потребителей, организованы выставки образцов нестандартной продукции, фальсифицированных средств измерений, литературы по вопросам защиты прав потребителей.

В рамках акции проведено 9 выездных консультаций потребителей на площадках торговых центров, рынков. Консультации по вопросам потребительского права получили 218 потребителей, составлено 28 проектов претензий в адреса хозяйствующих субъектов, 13 исковых заявлений, проведено 3 семинара с представителями бизнес-сообщества с охватом 59 слушателей.

По вопросам, посвященным тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, организовано 34 выступления на телевидении, 14 - на радиостанциях, 24 пресс-конференции, 612 статей по вопросам потребительского права размещены в местных средствах массовой информации.

5 "горячих линий" действовало в органах исполнительной власти области по вопросам защиты прав потребителей транспортных, жилищно-коммунальных, медицинских услуг, услуг розничной торговли и общественного питания.

Для потребителей медицинских услуг в подведомственных министерству здравоохранения области организациях размещена информация о перечне оказываемых платных услуг, их стоимости, режиме работы специалистов по оказанию платных услуг, льготах, контактах главных врачей и ответственных сотрудников министерства здравоохранения области.

Для получателей ветеринарных услуг в электронных и печатных средствах массовой информации опубликован 221 материал, на сайтах учреждений ветеринарии области - 530 материалов, проведено 6 пресс-конференций, подготовлено 10 тематических сюжетов на телевидении и 6 на радио.

Администрациями 17 муниципальных районов организовано проведение "круглых столов" с собственниками многоквартирных домов по разъяснению законодательства об управлении многоквартирным домом, проведения его капитального ремонта.

Совершенствование системы контроля безопасности товаров, работ и услуг.

Исполнителями Комплексной программы:

проведено 1501 мероприятие по контролю качества товаров, работ и услуг, что на 79,3 процента больше аналогичного периода 2018 года;

исследовано 25844 проб пищевых продуктов, что на 4 процента больше чем в 2018 году;

проведены контрольно-надзорные мероприятия, направленные на соблюдение законодательства при подготовке многоквартирных домов к осенне-зимнему периоду, в отношении 1680 многоквартирных домов;

организованы внеплановые выездные проверки контроля хода подготовки предприятий электроэнергетики и теплоснабжения к работе в осенне-зимний период в отношении 13 электросетевых организаций и 5 объектов, осуществляющих производство электрической энергии;

проведено 35 рейдов по проверке качества оказания транспортных услуг, в том числе 2 выезда с участием средств массовой информации;

осуществлялся постоянный мониторинг цен на социально значимые продовольственные товары в целях недопущения фактов их необоснованного роста, а также постоянный мониторинг соблюдения транспортными предприятиями правил перевозок пассажиров и багажа.

В целях своевременного реагирования на факты нарушений прав потребителей в учреждениях здравоохранения размещены ящики "Для писем руководителю", заведены книги жалоб и предложений.

Сроки и требования к качеству государственных услуг и функций установлены соответствующими административными регламентами. Всеми исполнителями Комплексной программы осуществлялся внутренний контроль за качеством предоставляемых государственных услуг.

По итогам 2019 года достижение целевых показателей Комплексной программы характеризовалось следующими значениями:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование целевых показателей реализации Комплексной программы | Единица измерения | Значения целевых показателей реализации Комплексной программы |
| 2019 год (прогноз) | 2019 год(факт) |
| 1. | Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области | единиц | 6 | 6,8 |
| 2. | Доля муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей | процентов | 100 | 100 |
| 3. | Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области | единиц | 2700 | 4062 |
| 4. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности | единиц | 1000 | 2448 |
| 5. | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей | единиц | 30000 | 53716 |
| 6. | Удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего количества исследованной продукции) | процентов | до 5 | 1,8 |

II. Цели, задачи и показатели Программы,

основные ожидаемые результаты

Цель Программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи Программы:

координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;

повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

повышение доступности правовой помощи для потребителей;

создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

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

создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг);

обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей;

развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;

развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;

профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг).

Показатели Программы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименованиепоказателя | Единицы измерения | Значения показателя |
| 2021год | 2022год | 2023год | 2024год | 2025год |
| 1. | Количество органови организаций, входящихв систему защиты прав потребителей, в расчетена 100 тыс. населения Саратовской области | единиц | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 2. | Количество муниципальных образований Саратовской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей | единиц | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 |
| 3. | Количество консультаций,в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Саратовской области | единиц | 3000 | 3100 | 3200 | 3300 | 3500 |
| 4. | Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленныхна повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области | единиц | 2000 | 2200 | 2300 | 2400 | 2500 |
| 5. | Количество публикацийи сообщений в средствах массовой информациии сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности | единиц | 1100 | 1100 | 1200 | 1300 | 1500 |
| 6. | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Саратовской области | единиц | 30000 | 32000 | 33000 | 34000 | 35000 |
| 7. | Удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции) | процентов | до 5 | до 5 | до 5 | до 3 | до 3 |

Основные ожидаемые результаты реализации Программы:

организация консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

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

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

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

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

III. Характеристика основных мероприятий Программы

Решение приоритетных задач Программы предполагается обеспечить в соответствии с мероприятиями, предусмотренными [Планом](#P329) мероприятий по реализации Региональной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2021 - 2025 годы, который представлен в приложении к Программе.

IV. Информация по ресурсному обеспечению Программы

Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и участников Программы (прогнозно).

V. Управление реализацией мероприятий Программы

и контроль ее исполнения

Мероприятиями Программы определен круг ее участников, которые несут ответственность за исполнение мероприятий.

Участники Программы в срок до 10 февраля года, следующего за отчетным, представляют в министерство экономического развития области по соответствующему запросу отчет о достигнутых за истекший период результатах, показателях исполнения Программы в количественном выражении.

Исполнение мероприятий Программы координируется Координационным советом при Губернаторе области по защите прав потребителей.

Информация о достигнутых результатах реализации Программы по итогам года размещается на официальном сайте министерства экономического развития области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

VI. Оценка эффективности Программы

Эффективность Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей Программы и основных мероприятий Программы.

Приложение

к Региональной программе

"Обеспечение защиты прав потребителей

в Саратовской области" на 2021 - 2025 годы

ПЛАН

МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

"ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"

НА 2021 - 2025 ГОДЫ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Содержание мероприятия | Срок исполнения | Исполнитель | Ожидаемые результаты |
| 1. Основное мероприятие "Укрепление региональной системы защиты прав потребителей" |
| 1.1. | Оказание содействия органам местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей | 2021 - 2025 годы | органы исполнительной власти области | укрепление системы защиты прав потребителей |
| 1.2. | Оказание содействия общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию) | укрепление системы защиты прав потребителей |
| 1.3. | Оказание методической помощи органам местного самоуправления области по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных образованиях, в том числе по вопросам метрологического обеспечения и стандартизации | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию) | повышение уровня правовой грамотности |
| 1.4. | Обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);органы исполнительной власти области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | укрепление системы защиты прав потребителей |
| 1.5. | Организация мероприятий по предоставлению бесплатных консультационных услуг | 2021 - 2025 годы | органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | доступность населению системы защиты прав потребителей |
| 1.6. | Участие в мероприятиях по предоставлению бесплатных консультационных услуг, организованных администрациями муниципальных районов (городских округов) области |  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию) | доступность населению системы защиты прав потребителей |
| 1.7. | Формирование в муниципальных образованиях области эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей посредством разработки и утверждения органами местного самоуправления муниципальных программ по защите прав потребителей и создания муниципальных советов (комиссий) по защите прав потребителей | 2021 - 2025 годы | органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | укрепление системы защиты прав потребителей |
| 2. Основное мероприятие "Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей" |
| 2.1. | Оказание консультационных, юридических услуг по обращениям граждан, связанным с вопросами защиты прав потребителей, а также консультирование потребителей на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); органы исполнительной власти области;государственное автономное учреждение Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" | доступность правовой помощи потребителям |
| 2.2. | Проведение просветительских акций в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, Неделе сбережений, Всемирному дню качества и др. | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию) | доступность правовой помощи потребителям |
| 2.3. | Распространение в местах проведения массовых мероприятий с участием потребителей информационных брошюр, справочных материалов по защите прав потребителей | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию);общественные объединения потребителей области (по согласованию);органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию);государственное автономное учреждение Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" | доступность правовой помощи потребителям |
| 2.4. | Организация и проведение смотров-конкурсов, фестивалей, семинаров, форумов, конференций, лекций, выставок, ярмарок-распродаж потребительских товаров местных товаропроизводителей и других просветительских мероприятий с привлечением предприятий-изготовителей, предпринимателей и потребителей | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию);органы исполнительной власти области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | повышение уровня правовой грамотности бизнеса |
| 2.5. | Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет посредством просветительских передач, рубрик, тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты о типичных нарушениях на потребительском рынке | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);органы исполнительной власти области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | доступность правовой помощи потребителям |
| 2.6. | Проведение "горячих линий" по вопросам защиты прав потребителей | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию);органы исполнительной власти области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | повышение уровня правовой грамотности |
| 2.7. | Формирование и организация в муниципальных образованиях области временных отделений по поверке средств измерений и просвещению и популяризации вопросов защиты прав потребителей | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию) | доступность правовой помощи потребителям |
| 3. Основное мероприятие "Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей" |
| 3.1. | Проведение образовательно-организационных мероприятий, "круглых столов", направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);органы исполнительной власти области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей, повышение правовой грамотности в вопросах защиты прав потребителей |
| 3.2. | Организация и проведение конкурсов профессионального мастерства для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке | 2021 - 2025 годы | органы исполнительной власти области;органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию) | профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей, повышение правовой грамотности в вопросах защиты прав потребителей |
| 3.3. | Привлечение предприятий области к участию во Всероссийском конкурсе "Сто лучших товаров России" | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологиии испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области"(по согласованию);органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию);органы исполнительной власти области | обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продукции |
| 3.4. | Организация и проведение семинаров, "круглых столов" по вопросам разъяснения норм жилищного законодательства, способах управления многоквартирным домом, предоставления и оплаты коммунальных услуг, проведения поверки приборов учета энергоресурсов | 2021 - 2025 годы | министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области; Государственная жилищная инспекция области;федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию) | профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей, повышение правовой грамотности в вопросах защиты прав потребителей |
| 3.5. | Проведение "Дней информации", направленных на повышение уровня информированности потребителей по вопросам стандартизации и технического регулирования | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию) | повышение уровня правовой грамотности |
| 3.6. | Публикация в электронных средствах массовой информации уведомлений о проектах технических регламентов, информации об отмененных стандартах, о выставках и конкурсах "100 лучших товаров России", ответов на запросы потребителей по вопросам технического регулирования, стандартизации, метрологии | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию) | повышение уровня правовой грамотности |
| 4. Основное мероприятие "Кадровое обеспечение защиты прав потребителей" |
| 4.1. | Содействие повышению уровня квалификации лиц, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области | 2021 - 2025 годы | органы исполнительной власти области | обеспечение высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг) |
| 4.2. | Проведение работы по повышению квалификации педагогических работников в области преподавания основ финансовой грамотности |  | отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию) | обеспечение высокого уровня квалификации специалистов |
| 4.3. | Организация и проведение курсов повышения квалификации для работников предприятий и организаций области по метрологическому обеспечению производства | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию) | обеспечение высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг) |
| 5. Основное мероприятие "Осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг)" |
| 5.1. | Организация и проведение в пределах компетенции контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к товарам и услугам | 2021 - 2025 годы | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию) | повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей |
| 5.2. | Проведение независимой экспертизы пищевых продуктов как производимых на территории области, так и ввозимых извне по качеству и безопасности, услуг общественного питания в соответствии с областями аккредитации испытательных лабораторий учреждений | 2021 - 2025 годы | федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию);федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория" (по согласованию) | обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции, предупреждение пищевых отравлений |
| 5.3. | Осуществление внутреннего контроля сроков и качества исполнения административных процедур в процессе предоставления государственных услуг органами исполнительной власти области | 2021 - 2025 годы | органы исполнительной власти области | обеспечение сроков предоставления государственных услуг, предусмотренных административными регламентами |
| 5.4. | Привлечение членов Общественной палаты Саратовской области и представителей общественных объединений по защите прав потребителей для отбора проб при проведении независимой экспертизы | 2021 - 2025 годы | федеральное государственное бюджетное учреждение "Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория" (по согласованию) | обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции, предупреждение пищевых отравлений |