

ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 19 июля 2016 г. N 378-П

**О КОМПЛЕКСНОЙ ПРОГРАММЕ "ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ" НА 2016 - 2020 ГОДЫ**

Список изменяющих документов
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

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

1. Утвердить Комплексную [программу](#) "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016 - 2020 годы согласно приложению.

2. Признать утратившим силу [постановление](#) Правительства Саратовской области от 13 февраля 2013 года N 60-П "Об областной программе "Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2013 - 2015 годы".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства области Ойкина В.Г.
(п. 3 введен [постановлением](#) Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)

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

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

Губернатор
Саратовской области
В.В.РАДАЕВ

Приложение
к постановлению
Правительства Саратовской области
от 19 июля 2016 г. N 378-П

КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА
"ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ" НА 2016 - 2020 ГОДЫ

Список изменяющих документов
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области)

Паспорт Программы
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

Наименование Программы	Комплексная программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016 - 2020 годы (далее - Программа)
Ответственный исполнитель Программы	министерство экономического развития области
Участники Программы	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);</p> <p>министерство экономического развития области;</p> <p>министерство образования области;</p> <p>министерство здравоохранения области;</p> <p>министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области;</p> <p>министерство промышленности и энергетики области;</p> <p>министерство транспорта и дорожного хозяйства области;</p> <p>министерство информации и печати области;</p> <p>комитет государственного регулирования тарифов области;</p> <p>комитет по туризму области;</p> <p>управление ветеринарии Правительства области;</p> <p>органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию);</p> <p>Нижне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию);</p> <p>отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p>

	<p>общественные объединения потребителей области (по согласованию);</p> <p>федеральное государственное бюджетное учреждение "Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория" (по согласованию)</p>
Цель Программы	Развитие системы защиты прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи Программы	<p>координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;</p> <p>повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;</p> <p>повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей;</p> <p>создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;</p> <p>повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;</p> <p>содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;</p> <p>создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;</p> <p>обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей</p>
Целевые показатели Программы	<p>количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области;</p> <p>доля муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области;</p> <p>количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;</p>

	<p>количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего количества исследованной продукции)</p>
Ресурсное обеспечение Программы	<p>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)</p>
Ожидаемые результаты реализации Программы	<p>обеспечение эффективного функционирования 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>уменьшение 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>

I. Содержание проблемы и обоснование необходимости ее решения программными методами

Одной из основных задач социально-экономического развития области является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

В Саратовской области после принятия [Закона](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" в целом сформирована достаточно гибкая и разветвленная система защиты прав потребителей. Ее становление проходило ряд этапов.

От проведения совместных проверок, характерных для этапа становления системы, сделаны шаги к консолидации усилий всех органов по обеспечению надежной защиты прав и интересов потребителей. Структуры, составляющие систему, осуществляют весь комплекс работ по реализации защиты прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях.

Таким образом, за эти годы удалось не только создать региональную систему защиты прав потребителей, но и обеспечить взаимодействие отдельных ее элементов в соответствии с возложенными на них полномочиями. Анализ организации защиты прав потребителей в регионе свидетельствует о переходе ее в настоящее время на новый качественный уровень.

В целях предупреждения, выявления и пресечения нарушений прав потребителей на территории области соответствующие органы регулярно осуществляют контроль за наиболее проблемными секторами потребительского рынка, рассматривают заявления и обращения потребителей и хозяйствующих субъектов, дают консультации по вопросам законодательства, принимают меры к добровольному урегулированию споров, прибегают к мерам административного воздействия к нарушителям законодательства, в судебном порядке защищают права потребителей, информируют и обучают население основам потребительской грамотности, вырабатывают предложения по совершенствованию защиты прав потребителей.

В соответствии со [статьей 45](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" на территории области осуществляют правозащитную деятельность десятки общественных организаций. В рамках взаимодействия с общественными объединениями потребителей и координации деятельности по вопросам защиты прав потребителей при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в ноябре 2006 года создан консультативный совет по защите прав потребителей. В состав совета вошли Уполномоченный по правам человека в Саратовской области, Саратовское региональное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства "Опора России", ряд общественных объединений потребителей.

За прошедшие годы практически решены такие вопросы, как доведение до потребителей необходимой и достоверной информации о продавцах (исполнителях), о товарах, в том числе импортных, на русском языке. В основном, решен вопрос с выдачей потребителям кассовых чеков и иных документов, подтверждающих покупку. Прочно вошло в практику досудебное разрешение споров. Развивается конструктивное взаимодействие всех ветвей системы защиты прав потребителей. В числе основных направлений деятельности - меры по реализации прав потребителей на просвещение. Ежегодно проводятся мероприятия в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей. Средства массовой информации большое внимание уделяют просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Начата работа по обучению обучающихся основам потребительских знаний.

Успешная реализация потребительской политики в различных аспектах стала возможной в результате разработки и исполнения с 2009 года программы по защите прав потребителей. В то же время, остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, долевого участия в строительстве, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг, реформирование жилищно-коммунальной сферы и другие трансформации не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Ориентация системы защиты прав потребителей на обеспечение законных интересов конкретного человека, оправданная на стадии накопления опыта в реализации потребительского законодательства, малоэффективна, поскольку затраты на обеспечение такой защиты и ее результаты несоизмеримы. Необходимы поиск и применение новых подходов на основе баланса между активной и адресной защитой прав потребителей и обеспечением условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке.

Построение правового государства требует не только формирования соответствующей законодательной основы, но и обеспечения адекватного поведения людей, что, в свою очередь, предполагает знание населением своих законных потребительских прав и обязанностей. Информационно-просветительская работа становится одним из основных элементов потребительской политики и должна включать: пропаганду правовых знаний через средства массовой информации; издание специальной и популярной литературы; максимально возможное вовлечение в образовательный процесс различных групп потребителей. Особое внимание должно быть уделено социально незащищенным, малообеспеченным, проживающим в отдаленных районах и в сельской местности потребителям, организации системного обучения обучающихся в образовательных организациях на условиях его непрерывности и преемственности с приоритетом обучения основам потребительских знаний в общеобразовательных организациях, обучению предпринимателей, поддержке общественного движения потребителей. В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определенные навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

Для обеспечения действенности государственной потребительской политики требуется поддержание старых и разработка новых организационных подходов, объединение усилий органов исполнительной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, обществ потребителей и других заинтересованных структур.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в определенной степени возможно в рамках реализации региональной комплексной программы по защите прав потребителей. Отличительной особенностью этой Программы является ее комплексный подход к осуществлению поставленных целей государственной поддержки потребителей, что позволяет максимально интегрировать интересы и возможности всех структур в Саратовской области, занимающихся защитой прав потребителей, и в конечном итоге существенно влияет на улучшение социально-экономической ситуации в регионе.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Программой, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности на территории области.

II. Цели, задачи и показатели, основные ожидаемые
конечные результаты, сроки реализации Программы
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

Исходя из приоритетов государственной политики основная цель Программы - создание системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков для участников гражданского оборота с учетом динамики развития потребительского рынка товаров (работ, услуг) и обеспечение необходимых условий для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов.

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 и экспертной помощи для потребителей;

создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав

потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

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.

Показателями достижения цели и решения задач являются:

количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей;

доля муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультативные услуги в сфере защиты прав потребителей;

количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;

количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности;

количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;

количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей.

Основные ожидаемые результаты реализации Программы:

1. Обеспечение эффективного функционирования 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.

2. Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации.

3. Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.

4. Уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка.

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

III. Срок реализации Программы

Программа рассчитана на реализацию в течение с 2016 по 2020 годы.

IV. Мероприятия Программы

Для решения основных задач Программы предлагается реализовать следующие мероприятия:

информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории области, определение приоритетных направлений деятельности по совершенствованию системы защиты прав потребителей;

комплекс мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг, направленной на предотвращение нарушений прав потребителей;

совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям;

организация системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей;

комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей;

осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг).

Описание мероприятий Программы:

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

Мероприятие предусматривает организацию взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти области с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей и надзора на потребительском рынке в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей. На практике реализация данного направления будет осуществляться через консультативный совет по защите прав потребителей при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (далее - совет).

В рамках работы совета будет осуществляться деятельность в следующих направлениях:

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

обеспечение методической помощи специалистам муниципальных образований, осуществляющим свою деятельность в сфере законодательства по защите прав потребителей;

разработка основных направлений деятельности в области защиты прав потребителей на потребительском рынке области;

рассмотрение наиболее актуальных и проблемных вопросов современного потребительского рынка.

Реализация указанного мероприятия должна повысить эффективность реализации [Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"](#).

2. Комплекс мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг, направленной на предотвращение нарушений прав потребителей.

Деятельность по разъяснительной работе среди хозяйствующих субъектов является одной из

превентивных мер, позволяющих минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей на стадиях изготовления, хранения и реализации продукции, а также на стадиях заключения договоров на исполнение услуг, выполнение работ.

Практическими формами проявления такой работы являются семинары, конференции, круглые столы, организованные для хозяйствующих субъектов по профильным видам деятельности.

Организационную работу по проведению таких встреч осуществляют органы местного самоуправления с привлечением профильных специалистов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и других органов (по согласованию).

3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи предусматривает:

рассмотрение обращений граждан и их консультирование по фактам нарушений прав потребителей;

составление претензий и исковых заявлений при невозможности досудебного решения споров по фактам нарушений прав потребителей;

предъявление исков в суды в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей (групп потребителей, неопределенного круга потребителей);

обобщение судебной практики в сфере защиты прав потребителей.

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

Это направление деятельности предусматривает:

организацию обучения в образовательных организациях области по основам законодательства о защите прав потребителей;

проведение в учебных заведениях семинаров, конференций, "круглых столов" и т.д. по проблемным вопросам потребительского рынка товаров и услуг;

оказание помощи образовательным организациям области при разработке учебных программ по основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей.

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

Право потребителей на просвещение в сфере защиты прав потребителей будет обеспечиваться посредством включения соответствующих требований в общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы мер по информированию потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав.

6. Осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг).

Обеспечение безопасности товаров (работ, услуг) предусматривает проведение работы в следующих направлениях:

обеспечение условий для проведения независимой экспертизы по качеству и безопасности товаров, работ, услуг, по соответствию потребительских свойств товара заявленной продавцом

информации о них, ветеринарно-санитарной экспертизы продукции животного происхождения;

организация и проведение контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к товарам (работам, услугам), законодательства о техническом регулировании;

реализация мер по предотвращению ввоза на территорию области опасных товаров.

V. Управление реализацией мероприятий
Программы и контроль ее исполнения
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

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

Участники Программы в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в министерство экономического развития области по соответствующему запросу отчет о достигнутых за истекший период результатах.

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 Саратовской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

VI. Оценка эффективности Программы
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

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

[Перечень](#) целевых показателей Программы и плановых значений реализации Программы по годам приведен в приложении N 1 к настоящей Программе.

VII. Перечень программных мероприятий Программы

[Перечень](#) мероприятий Комплексной программы "Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области" на 2016 - 2020 годы приведен в приложении N 2 к настоящей Программе.
(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)

Приложение N 1
к Комплексной программе
"Обеспечение защиты прав потребителей
в Саратовской области" на 2016 - 2020 годы

**ПЕРЕЧЕНЬ
ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КОМПЛЕКСНОЙ ПРОГРАММЫ
"ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"**

НА 2016 - 2020 ГОДЫ (ДАЛЕЕ - ПРОГРАММА)

Список изменяющих документов
(введен [постановлением](#) Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

N п/п	Наименование целевых показателей реализации Программы	Единица измерения	Значения целевых показателей реализации Программы по годам				
			2016 год (факт)	2017 год (прогноз)	2018 год (прогноз)	2019 год (прогноз)	2020 год (прогноз)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	4	5	5	6	8
2.	Доля муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	процентов	100	100	100	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	2490	2600	2600	2700	2700
4.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	единиц	250	250	300	300	350
5.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	единиц	25000	25000	28500	30000	30000
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 8	до 8	до 5	до 5	до 5

**ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ
КОМПЛЕКСНОЙ ПРОГРАММЫ "ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ" НА 2016 - 2020 ГОДЫ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства Саратовской области
от 13.03.2018 N 119-П)

N п/п	Содержание мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемые результаты
1. Информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Саратовской области, определение приоритетных направлений деятельности по совершенствованию системы защиты прав потребителей				
1.1.	Оказание методической помощи органам местного самоуправления области и общественным объединениям потребителей области по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам метрологического обеспечения и стандартизации, создание системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей	2016 - 2020 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	укрепление системы защиты прав потребителей

			Саратовской области" (по согласованию)	
(в ред. постановления Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)				
1.2.	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	2016 год	органы местного самоуправления (по согласованию)	укрепление системы защиты прав потребителей
1.3.	Активизация деятельности консультационных пунктов по защите прав потребителей, созданных в муниципальных образованиях на базе федерального бюджетного учреждения здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области"	2016 - 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию)	совершенствование системы защиты прав потребителей
1.4.	Формирование и организация в муниципальных образованиях области временных отделений по поверке средств измерений	2016 - 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию)	совершенствование системы защиты прав потребителей
2. Оказание методической и информационной поддержки производителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг в сфере защиты прав потребителей				
2.1.	Оказание информационной поддержки промышленным предприятиям при создании новых производств, модернизации и переоснащении действующих производственных мощностей по вопросам предоставления налоговых преференций в рамках	2016 - 2020 годы	министерство промышленности и энергетики области, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, министерство экономического развития области, федеральное бюджетное	совершенствование производственных процессов для выпуска высококачественной продукции

	законодательства, государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, а также по вопросам метрологического обеспечения и стандартизации		учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию)	
(в ред. постановления Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)				
2.2.	Содействие повышению уровня квалификации лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами	2016 - 2020 годы	министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, органы местного самоуправления (по согласованию)	повышение квалификации кадров в целях предотвращения нарушений законодательства Российской Федерации
2.3.	Осуществление регионального государственного контроля (надзора) за применением регулируемых комитетом государственного регулирования тарифов области цен (тарифов) и проведение проверок хозяйственной деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере регулируемого ценообразования, в части обоснованности величины и правильности применения указанных цен (тарифов)	2016 - 2020 годы	комитет государственного регулирования тарифов области	выявление и пресечение правонарушений в сфере применения регулируемых цен (тарифов)
2.4.	Оказание консультативной и методической помощи государственным учреждениям ветеринарии и иным организациям, оказывающим ветеринарные услуги	ежегодно	управление ветеринарии Правительства области	повышение уровня специальных знаний, профессиональных навыков и знаний законодательства Российской Федерации

				Федерации о ветеринарии у работников организаций, оказывающих ветеринарные услуги
2.5.	Организация зональных семинаров для работников потребительского рынка области, в том числе по вопросам обеспечения прав и законных интересов потребителей	2016 - 2020 годы	министерство экономического развития области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности и квалификации кадров, занятых в сфере потребительского рынка области
(в ред. постановления Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)				
2.6.	Организация и проведение курсов повышения квалификации для работников предприятий и организаций области по поверке и калибровке средств измерений, метрологическому обеспечению производства, метрологической экспертизе документов	2016 - 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию)	создание эффективной системы повышения уровня правовой грамотности и квалификации кадров, работающих на потребительском рынке области
2.7.	Обеспечение повышения качества предоставляемых услуг организациями туристического бизнеса путем проведения обучающих семинаров	2018 - 2020 годы	комитет по туризму области	повышение уровня правовой грамотности и квалификации кадров, работающих на туристическом рынке в области
(п. 2.7 введен постановлением Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)				

3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям

3.1.	Организация оказания консультационных, юридических услуг по обращениям граждан, связанным с вопросами защиты прав потребителей, поступившим по телефонам горячей линии, электронной почте	постоянно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию), общественные объединения потребителей (по согласованию), министерство здравоохранения области, министерство образования области	повышение уровня правовой грамотности
3.2.	Мониторинг судебной практики по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей	2016 - 2020 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию).	совершенствование практики по судебной защите потребителей
3.3.	Оказание правовой помощи потребителям через консультационные центры, созданные на базе федерального бюджетного учреждения здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области", акцентировав внимание на обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей	2016 - 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области" (по согласованию)	оказание правовой помощи потребителям

(в ред. [постановления](#) Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)

3.4.	Организация взаимодействия с общественными организациями по судебной защите прав потребителей, в том числе посредством заключения соглашений о сотрудничестве, обмена информацией	2016 - 2020 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), общественные объединения потребителей области (по согласованию)	оказание правовой помощи потребителям
4. Организация системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей				
4.1.	Организация многоуровневой системы подготовки квалифицированных кадров менеджеров и специалистов массовых профессий	2016 - 2020 годы	министерство образования области, профессиональные образовательные организации и образовательные организации высшего образования (по согласованию)	обеспечение высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг)
4.2.	Популяризация основ законодательства о защите прав потребителей среди обучающихся образовательных организаций области	2016 - 2020 годы	министерство образования области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), профессиональные образовательные организации и образовательные организации высшего образования (по согласованию), общественные объединения потребителей области (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности
(в ред. постановления Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)				
4.3.	Проведение олимпиад, конкурсов по тематике законодательства о защите прав потребителей среди обучающихся общеобразовательных	2016 - 2020 годы	министерство образования области, профессиональные образовательные организации и образовательные	повышение уровня правовой грамотности

	организаций, профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования		организации высшего образования (по согласованию), общественные объединения потребителей области (по согласованию)	
5. Комплекс мер по просвещению и информированию населения в сфере защиты прав потребителей				
5.1.	Проведение информационных акций, приуроченных к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, в том числе распространение в местах массового скопления граждан листовок, брошюр, справочных материалов по защите прав потребителей; организация и проведение Дней качества, смотров-конкурсов, выставок, ярмарок-распродаж потребительских товаров местных товаропроизводителей с привлечением предприятий-изготовителей, предпринимателей и потребителей	2016 - 2020 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 (по согласованию)	информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных предприятий-изготовителей с покупателями их продукции
5.2.	Проведение просветительских акций в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества и др.; просветительская работа с населением через печатные и электронные средства массовой информации	2016 - 2020 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"	повышение уровня финансовой грамотности населения, минимизация нарушений законодательства по защите прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг

				(по согласованию)	
(в ред. постановления Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)					
5.3.	Размещение в доступных для всех жителей в многоквартирном доме местах списков и реквизитов органов и организаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства с указанием номеров телефонов аварийных служб ресурсоснабжающих организаций, органов государственной жилищной инспекции	2016 - 2020 годы	министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, управляющие организации (по согласованию), товарищества собственников жилья, жилищно-строительные, жилищные или иные специализированные потребительские кооперативы (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию)	информирование широких слоев населения, контроль качества и доступности потребляемых населением услуг	
5.4.	Повышение эффективности работы "горячей линии" по вопросам транспортного обслуживания населения	2016 - 2020 годы	министерство транспорта и дорожного хозяйства области	минимизация нарушений законодательства по защите прав потребителей в сфере транспорта	
5.5.	Организация содействия информированию населения о правилах оказания транспортных услуг	2016 - 2020 годы	министерство транспорта и дорожного хозяйства области	повышение уровня информированности потребителей	
5.6.	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	2016 - 2020 годы	министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, органы местного самоуправления (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по	повышение уровня грамотности населения в вопросах предоставления жилищно-коммунальных услуг, субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг	

			согласованию)	
5.7.	Размещение на информационных стендах медицинских организаций области доступной информации для граждан и их родственников о перечне оказываемых платных медицинских услуг и их стоимости, режиме работы специалистов по оказанию платных медицинских услуг, их специализации и сертификации, льготах, предоставляемых отдельным категориям граждан, адресах и телефонах руководителей медицинских организаций и вышестоящих органов управления здравоохранением	2016 - 2020 годы	министерство здравоохранения области, медицинские организации (по согласованию)	повышение уровня информированности потребителей платных медицинских услуг
5.8.	Разъяснения в электронных и печатных средствах массовой информации задач и полномочий ветеринарной службы, направлений деятельности учреждений ветеринарии, в том числе по оказанию ветеринарных услуг	2016 - 2020 годы	управление ветеринарии Правительства области	информирование широких слоев населения, субъектов предпринимательской деятельности
5.9.	Организация и проведение семинаров, "круглых столов", встреч с гражданами по вопросам предоставления ветеринарных услуг	2016 - 2020 годы	управление ветеринарии Правительства области, областные государственные учреждения ветеринарии (по согласованию)	повышение уровня информированности населения и предпринимателей о видах и характере услуг, оказываемых ветеринарной службой
5.10.	Проведение "Дней информации", направленных на повышение уровня информированности потребителей по вопросам стандартизации и технического регулирования	2016 - 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию)	информирование населения об основных требованиях безопасности потребительских товаров и услуг

5.11.	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	2016 - 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение "Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области" (по согласованию)	повышение уровня грамотности потребителей в сфере технического регулирования, метрологии
6. Осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг)				
6.1.	Организация и проведение в пределах компетенции контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к товарам и услугам	2016 - 2020 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
6.2.	Создание и организация работы по контролю за подготовкой объектов жилищно-коммунального комплекса к работе в осенне-зимний период	ежегодно	министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, органы местного самоуправления (по согласованию), Нижне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (по согласованию)	организация контроля подготовки к отопительному сезону
6.3.	Осуществление мониторинга цен и тарифов на отдельные виды товаров (работ, услуг)	2016 - 2020 годы	министерство экономического развития области, министерство здравоохранения области, министерство промышленности и энергетики области, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области,	недопущение фактов необоснованного роста цен

			комитет государственного регулирования тарифов области, органы местного самоуправления (по согласованию)	
(в ред. постановления Правительства Саратовской области от 13.03.2018 N 119-П)				
6.4.	Оказание информационной и методической поддержки собственникам помещений в многоквартирных домах по вопросам управления многоквартирным домом, проведения капитального ремонта многоквартирных домов	ежегодно	министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, министерство информации и печати области, органы местного самоуправления (по согласованию)	участие собственников помещений в управлении многоквартирными домами
6.5	Организация и проведение мероприятий по мониторингу соблюдения транспортными предприятиями правил перевозки пассажиров и багажа	2016 - 2020 годы	министерство транспорта и дорожного хозяйства области	повышение качества предоставления транспортных услуг
6.6.	Ведение в медицинских организациях книг жалоб и предложений, журналов обращений граждан	2016 - 2020 годы	министерство здравоохранения области, медицинские организации (по согласованию)	своевременное получение информации от граждан о качестве и объемах предоставляемых платных и бесплатных медицинских услуг в медицинских организациях
6.7.	Организация и контроль за работой ящиков "Для писем руководителю" в медицинских организациях	2016 - 2020 годы	министерство здравоохранения области, государственные и муниципальные медицинские организации (по согласованию)	получение информации от граждан о качестве и объемах предоставляемых платных и бесплатных

				медицинских услуг
6.8.	Мониторинг качества ветеринарных услуг, оказываемых областными государственными учреждениями ветеринарии	2016 - 2020 годы	управление ветеринарии Правительства области	повышение качества и доступности для населения и субъектов хозяйственной деятельности ветеринарных услуг, оказываемых областными государственными учреждениями ветеринарии
6.9.	Организация ведения книг жалоб, обращений и пожеланий граждан, других потребителей ветеринарных услуг во всех структурных подразделениях учреждений ветеринарии	постоянно	областные государственные учреждения ветеринарии - областная, городская и районные станции по борьбе с болезнями животных	мониторинг общественного мнения граждан и субъектов предпринимательской деятельности о качестве предоставляемых ветеринарных услуг, расценках на платные ветеринарные услуги, оперативное устранение недостатков в организации предоставления ветеринарных услуг, повышение качества ветеринарного обслуживания

6.10.	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	2016 - 2020 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
6.11.	Осуществление внутреннего контроля сроков и качества исполнения административных процедур в процессе предоставления государственных услуг органами исполнительной власти области	2016 - 2020 годы	органы исполнительной власти области	обеспечение сроков предоставления государственных услуг, предусмотренных административными регламентами
