



**КОЛЛЕГИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «23» ноября 2016 г. № 463
г. Кемерово

**Об утверждении программы
«Развитие комплексной системы защиты прав потребителей
в Кемеровской области» на 2017-2019 годы**

В целях дальнейшего развития и укрепления системы защиты прав потребителей в Кемеровской области, повышения социальной защищенности граждан Коллегия Администрации Кемеровской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую программу «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017-2019 годы.
2. Рекомендовать органам местного самоуправления разработать и утвердить программы развития комплексной системы защиты прав потребителей в соответствующих муниципальных образованиях.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Кемеровской области (по промышленности, транспорту и предпринимательству) Е.Б. Кутылкину.

Губернатор
Кемеровской области



А.М. Тулеев

Утверждена
 постановлением Коллегии
 Администрации Кемеровской области
 от 23 ноября 2016 г. № 463

Программа
«Развитие комплексной системы защиты прав потребителей
в Кемеровской области» на 2017-2019 годы

Паспорт программы
 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей
 в Кемеровской области» на 2017-2019 годы

Наименование программы	Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2017-2019 годы (далее - Программа)
Директор Программы	Заместитель Губернатора Кемеровской области (по промышленности, транспорту и предпринимательству) Е.Б. Кутылкина
Основные разработчики Программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области; департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области
Цели Программы	Создание в Кемеровской области условий для эффективной защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения и хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Кемеровской области; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей
Задачи Программы	Дальнейшее формирование и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Кемеровской области; формирование у населения навыков рационального потребительского поведения; повышение правовой грамотности населения Кемеровской области в сфере защиты прав потребителей путем регулярного и системного информирования;

	<p>правовое просвещение хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Кемеровской области;</p> <p>защита населения Кемеровской области от некачественных товаров, работ, услуг;</p> <p>стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг, представляемых на потребительском рынке Кемеровской области;</p> <p>содействие органам местного самоуправления Кемеровской области в решении задач по защите прав потребителей;</p> <p>развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ);</p> <p>поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в Кемеровской области</p>
Сроки реализации Программы	2017-2019 годы
Исполнители (соисполнители) Программы	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области;</p> <p>департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области;</p> <p>департамент транспорта и связи Кемеровской области;</p> <p>департамент образования и науки Кемеровской области;</p> <p>департамент труда и занятости населения Кемеровской области;</p> <p>региональная энергетическая комиссия Кемеровской области;</p> <p>департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области;</p> <p>департамент строительства Кемеровской области;</p> <p>департамент охраны здоровья населения Кемеровской области;</p> <p>управление ветеринарии Кемеровской области;</p> <p>Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области;</p> <p>Государственная жилищная инспекция Кемеровской области;</p>

	<p>инспекция государственного строительного надзора Кемеровской области;</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>отдел (инспекция) государственного надзора по Кемеровской области Сибирского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (СМТУ Росстандарта) (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию);</p> <p>Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию)</p>
Участники Программы	<p>Общественные объединения потребителей;</p> <p>образовательные организации Кемеровской области</p>

1. Содержание проблемы и обоснование ее программного решения

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

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей призвана способствовать достижению стратегической цели социально-экономического курса Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации - повышению уровня жизни населения, усилению государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации.

В настоящее время законодательство о защите прав потребителей предоставляет ряд преференций потребителю как экономически более слабому звену. Однако в связи с тем, что технический прогресс несколько опережает принятие соответствующих правовых актов, актуальным вопросом остается минимизация рисков для потребителей.

Правительство Российской Федерации регулярно уделяет внимание совершенствованию государственного регулирования сферы потребительских отношений, поскольку равная и реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при соответствующем комплексном и системном подходе.

Правовой основой защиты прав потребителей в Российской Федерации является принятие Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и других нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих адекватно уровню развития экономики и общества формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей.

Под национальной системой защиты прав потребителей принято понимать совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

В Кемеровской области система защиты прав потребителей включает в себя:

- уполномоченный федеральный орган исполнительной власти - Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области;

- иные территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;

- высший исполнительный орган государственной власти Кемеровской

области - Коллегию Администрации Кемеровской области;

департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;

органы местного самоуправления Кемеровской области;

общественные объединения потребителей Кемеровской области.

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

На 2017-2019 годы определены следующие приоритеты:

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

дальнейшее развитие взаимодействия между Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области, департаментом по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей, в том числе в рамках межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области и программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области»;

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

действенное функционирование городских и муниципальных межведомственных координационных советов по защите прав потребителей;

разработка и принятие муниципальных программ развития комплексной защиты прав потребителей.

Анализ деятельности органов местного самоуправления показывает, что за последние годы количество специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, сокращается. Недостаточное внимание к данному вопросу со стороны органов местного самоуправления негативно сказывается на уровне защищенности потребителей от действий недобросовестных изготовителей, исполнителей, продавцов, а также на эффективности работы по защите прав потребителей в целом.

Органы местного самоуправления ближе всего находятся к потребителю, поэтому Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» на них возложен ряд функций: рассмотрение жалоб потребителей, их консультирование, предъявление исков в суд по собственной инициативе, по поручению отдельного потребителя либо неопределенного круга потребителей, эффективное выполнение которых в конечном итоге позволило бы повысить уровень правовой защищенности потребителя. По этой причине одним из основных мероприятий настоящей Программы является обеспечение деятельности созданных ранее при администрациях муниципальных районов и городских округов информационно-консультационных центров для потребителей.

2. Повышение эффективности и результативности осуществления государственного контроля (надзора), в том числе в наиболее проблемных сферах потребительского рынка.

3. Совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей, включая участие в судебных разбирательствах для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей.

5. Нарастивание информационно-просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей, прежде всего в сфере финансовых услуг, услуг связи, дистанционной торговли.

Выполнение перечисленных задач определяет высокий уровень требований к организации работы всех ветвей системы защиты прав потребителей - это защита соответствующих прав конкретного гражданина, чьи нарушенные интересы в полной мере могут быть восстановлены только при должной организации деятельности в масштабах всей Кемеровской области, включая особую роль органов местного самоуправления.

Стремительное развитие современного рынка товаров и услуг ведет в том числе к новым проблемам правового, экономического, организационного и социального характера. Рынок товаров и услуг как таковой не может обеспечить всем потребителям равных возможностей во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Развитие дистанционного способа продаж, в том числе посредством интернет-ресурсов, долевого строительства, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг, услуг связи, жилищно-коммунальная реформа и другие новации не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Растет количество обращений граждан о нарушениях их прав вследствие приобретения некачественных товаров, услуг, отсутствия в необходимых объемах информации о товаре или услуге. В частности, удельный вес обращений по вопросам нарушения прав потребителей от общего числа поступивших в Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области обращений на протяжении нескольких лет (с 2010 по 2015 гг.) значителен и составляет около 50 процентов. При этом наблюдается рост числа обращений, связанных с нарушением прав и интересов потребителей, на 26 процентов (с 3232 - в 2010 году до 4362 - в 2015 году).

В связи с внедрением новых подходов к осуществлению государственного контроля (надзора) необходимо применение новых форм и методов к обеспечению условий для формирования у населения устойчивых навыков самостоятельного и грамотного поведения на потребительском рынке.

Действующее законодательство позволяет защищать права потребителей как в досудебном (претензионном), так и в судебном порядке.

Однако на практике реализация данных механизмов сдерживается низкой правовой грамотностью населения в вопросах защиты своих прав на получение

качественных товаров, работ и услуг.

В связи с этим все большую значимость для реализации государственной потребительской политики приобретает организация системы правового образования потребителей и предпринимателей, усиление профилактических мер в области защиты прав потребителей.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в целях обеспечения государственных гарантий защиты прав потребителей, а также обеспечения баланса интересов потребителей и добросовестных предпринимателей на территории Кемеровской области предполагается в рамках реализации настоящей Программы.

Программа представляет собой комплекс мероприятий в рамках системы защиты прав потребителей, направленных на создание условий для эффективной защиты прав граждан, установленных законодательством Российской Федерации.

Следует особо подчеркнуть ярко выраженную социальную направленность Программы, предусматривающую оказание населению бесплатных консультационных услуг, проведение обучающих семинаров, разработку и распространение информационно-справочных материалов, а также проведение независимых потребительских экспертиз для жителей Кемеровской области, в том числе со стороны ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области», в рамках рассмотрения обращений.

Настоящая Программа является продолжением аналогичных программ «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2013-2015 годы, «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2009-2011 годы, которые были реализованы.

Так, в рамках действия Программы на 2009-2011 годы были созданы координационные советы по защите прав потребителей в муниципальных образованиях, также создан межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области.

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

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Кемеровской области необходимых условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика нарушений.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с производителями, предпринимателями, работающими на потребительском рынке Кемеровской области.

Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их

просвещение, ознакомление с предоставленным законодательством правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего, это включает проведение открытых уроков в школах, семинаров в организациях, распространение разъяснительных брошюр, оформление информационных стендов в местах реализации потребителям товаров (работ, услуг), информирование потребителей через средства массовой информации и т.п. Другой важной составляющей такой работы является информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь, это касается реформируемых секторов потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, медицина, сфера образования и др.), поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

Работа с индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами (производителями, исполнителями работ, услуг) должна быть направлена в первую очередь на информирование индивидуальных предпринимателей и юридических лиц о нормах действующего федерального и регионального законодательства, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, способствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Защита нарушенных прав наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан.

Функции по контролю за исполнением требований законодательства по защите прав потребителей осуществляет Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области.

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

2. Цель и задачи Программы

Целью Программы является создание необходимых условий для максимальной реализации потребителями Кемеровской области своих законных прав и интересов.

Указанная цель базируется на сути национальной политики в сфере защиты прав потребителей: создание равных и реальных условий для реализации гражданами - потребителями своих законных прав и интересов повсеместно на территории Российской Федерации.

Основными задачами Программы являются:

дальнейшее развитие и обеспечение функционирования системы защиты

прав потребителей в Кемеровской области;

обеспечение деятельности информационно-консультационных центров для информирования и консультирования потребителей;

поддержка общественных объединений потребителей, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в Кемеровской области;

защита населения Кемеровской области от недоброкачественных товаров, работ, услуг;

стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг, предоставляемых на потребительском рынке Кемеровской области;

повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей путем регулярного информирования и просвещения;

повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Кемеровской области;

развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в системе защиты прав потребителей.

3. Система программных мероприятий

В рамках настоящей Программы будут реализованы следующие основные мероприятия:

1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Кемеровской области.

2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.

3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

4. Совершенствование системы контроля за соблюдением обязательных требований к товарам, работам, услугам.

5. Организация системного обучения учащихся образовательных организаций основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей.

6. Комплекс мер по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке.

Описание программных мероприятий:

1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Кемеровской области.

Данное мероприятие предусматривает организацию взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями в сфере защиты прав потребителей в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей. На практике реализация данного мероприятия будет осуществляться через межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Кемеровской области и муниципальные координационные советы по защите прав потребителей.

В рамках их работы будет осуществляться деятельность в следующих основных направлениях:

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

обеспечение методической помощи специалистам органов местного самоуправления, осуществляющим свою деятельность в сфере защиты прав потребителей;

разработка предложений по основным направлениям деятельности в области защиты прав потребителей на потребительском рынке.

В рамках выполнения данного программного мероприятия все муниципальные образования должны будут разработать и утвердить муниципальные программы развития комплексной защиты прав потребителей в обозначенные Программой сроки.

2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.

Просвещение в области защиты прав потребителей будет обеспечиваться посредством разработки, издания и распространения различных информационно-справочных материалов о правах потребителя и необходимых действиях по защите этих прав, а также посредством размещения актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на различных информационных площадках, включая официальные сайты органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

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

оказание информационно-консультационной помощи;

составление претензий и исковых заявлений;

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

дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей;

обобщение судебной практики в области защиты прав потребителей.

4. Совершенствование системы контроля за соблюдением обязательных требований к товарам, работам, услугам.

Данное программное мероприятие предусматривает проведение работы в следующих основных направлениях:

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

обеспечение условий для проведения независимой экспертизы: качества и безопасности товаров, работ, услуг; соответствия потребительских свойств товара заявленной продавцом информации о них; ветеринарно-санитарной

экспертизы продукции животного происхождения.

5. Организация системного обучения учащихся образовательных организаций основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей.

Это направление деятельности предусматривает:

организацию обучения в общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях по основам законодательства о защите прав потребителей;

проведение в образовательных организациях семинаров, конференций, круглых столов и т.д. по проблемным вопросам потребительского рынка товаров и услуг;

оказание помощи образовательным организациям при разработке учебных программ по защите прав потребителей.

6. Комплекс мер по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке.

Деятельность по разъяснительной работе среди хозяйствующих субъектов должна осуществляться в качестве превентивных мер, которые позволят минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей на стадиях изготовления, хранения и реализации продукции, а также на стадиях заключения договоров на исполнение услуг, выполнение работ.

Практическими формами проявления такой работы могут быть семинары, конференции, круглые столы и т.д., организованные для хозяйствующих субъектов по профильным видам деятельности, а также организация многоуровневой системы подготовки квалифицированных кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг, выполнения работ.

4. Оценка эффективности реализации Программы и ожидаемые результаты ее реализации

Реализация мероприятий настоящей Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей.

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг.

Данные меры будут способствовать сокращению поступления на рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, формированию у населения навыков рационального потребительского поведения.

Программа обеспечит решение задачи по повышению информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

Будет создана устойчивая система развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего конкурентоспособные товары и оказывающего качественные услуги (работы) в Кемеровской области.

Повысится удельный вес устраненных нарушений прав потребителей от числа выявленных нарушений.

Увеличится количество проводимых просветительских мероприятий в сфере защиты прав потребителей.

Повысится удельный вес случаев добровольного удовлетворения предпринимателями и юридическими лицами законных требований потребителей.

Повысится качество и безопасность товаров и услуг.

Оценка результативности действия Программы будет проводиться ежегодно по результатам отчетного года.

Ожидаемыми результатами Программы являются:

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов, возрастания конкурентоспособности товаров и услуг в связи с ростом их качества;

повышение уровня информированности, правовой просвещенности в области защиты прав потребителей;

повышение качества и безопасности товаров и, соответственно, снижение заболеваемости населения от использования некачественной и опасной продукции.

5. Организация управления Программой и контроль за ходом ее реализации

Программой определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение программных мероприятий.

Контроль за ходом реализации программных мероприятий осуществляет директор Программы.

Исполнение мероприятий Программы координируется межведомственным координационным советом по защите прав потребителей в Кемеровской области.

6. Перечень программных мероприятий

№ п/п	Содержание мероприятия	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Ожидаемые результаты
1	2	3	4	5
1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Кемеровской области				
1.1	Разработка и утверждение муниципальных программ развития комплексной защиты прав потребителей	01.01.2017	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей
1.2	Проведение заседаний межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Кемеровской области	1 раз в квартал	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области	

1	2	3	4	5
1.3	Проведение заседаний муниципальных координационных советов по защите прав потребителей	1 раз в квартал	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей
1.4	Мониторинг деятельности органов местного самоуправления по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Кемеровской области	Ежегодно	Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области	Повышение доступности системы защиты прав потребителей для населения
1.5	Осуществление взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления с	Постоянно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);	Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных и региональных органов исполнительной власти с органами местного

1	2	3	4	5
	<p>общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей</p>		<p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр и его пункты для потребителей) (по согласованию); отдел (инспекция) государственного надзора по Кемеровской области СМТУ Росстандарта (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Главное управление МВД России по Кемеровской области (по согласованию); департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; департамент образования и науки Кемеровской области;</p>	<p>самоуправления общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области; Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; Управление Россельхознадзора по республикам Хакасия и Тыва и Кемеровской области (по согласованию); региональная энергетическая комиссия Кемеровской области; Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); инспекция государственного строительного надзора по Кемеровской области; Государственная служба по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области; общественные объединения потребителей (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей				
2.1	<p>Организация постоянно действующих горячих телефонных линий для потребителей в сфере предоставления финансовых, образовательных, медицинских, туристских, жилищно-коммунальных услуг, услуг транспорта и связи, строительства жилья и торговли</p>	<p>2017-2019 годы</p>	<p>Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию); департамент образования и науки Кемеровской области; департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области; Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; Государственная служба по надзору и</p>	<p>Повышение уровня информированности населения Кемеровской области о правах и законных интересах потребителей</p>

1	2	3	4	5
			<p>контролю в сфере образования Кемеровской области; инспекция государственного строительного надзора Кемеровской области; Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	
2.2	<p>Актуализация банка судебных решений в сфере защиты прав потребителей, в том числе на информационной площадке Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (далее – ГИС ЗПП)</p>	Постоянно	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>Функционирование и постоянная актуализация банка судебных решений на информационной площадке сайта Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области и ГИС ЗПП</p>

1	2	3	4	5
2.3	<p>Разработка и издание (включая размещение в средствах массовой информации), распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток и т.п.) для населения, хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>2017-2019 годы</p>	<p>Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области; департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области; департамент транспорта и связи Кемеровской области; департамент образования и науки Кемеровской области; департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области;</p>	<p>Повышение уровня просвещенности и информированности населения, ответственности продавцов, исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, реализуемые товары</p>

1	2	3	4	5
			<p>департамент строительства Кемеровской области;</p> <p>департамент охраны здоровья населения Кемеровской области;</p> <p>Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);</p> <p>Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Государственная жилищная инспекция Кемеровской области;</p> <p>Кемеровское областное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
2.4	Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах	Постоянно	<p>Департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	Повышение уровня просвещенности и информированности населения Кемеровской области

1	2	3	4	5
3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям				
3.1	Оказание информационно-консультационной помощи потребителям, в том числе путем создания консультационных пунктов для потребителей при органах местного самоуправления	Постоянно	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.2	Составление претензий и исковых заявлений потребителям	2017-2019 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)

1	2	3	4	5
3.3	Предъявление исковых заявлений в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей	2017-2019 годы	Органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.4	Дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей в судах	2017-2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.5	Обобщение судебной практики по защите прав потребителей	Ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)

1	2	3	4	5
4. Совершенствование системы контроля за соблюдением обязательных требований к товарам, работам, услугам				
4.1	Организация и проведение контрольно-надзорных мероприятий, в том числе совместных, в области защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг	2017-2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); органы местного самоуправления (по согласованию)	Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей
4.2	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей	Ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию)	

1	2	3	4	5
4.3	Организация и проведение смотров - конкурсов, выставок, ярмарок потребительских товаров	2017-2019 годы	<p>Департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области;</p> <p>департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию);</p> <p>органы местного самоуправления (по согласованию)</p>	Информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных предприятий - изготовителей с покупателями их продукции
4.4	Проведение мониторинга нарушений обязательных требований к товарам (работам, услугам) по безопасности и фактов	2017-2019 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);	Повышение качества товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Кемеровской области

1	2	3	4	5
	<p>поступления на потребительский рынок товаров, представляющих опасность для жизни и здоровья или не сопровождающихся необходимой и достоверной информацией</p>		<p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)</p>	
4.5	<p>Проведение независимой экспертизы качества и безопасности пищевых продуктов и услуг общественного питания</p>	<p>2017-2019 годы</p>	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (по согласованию); Кузбасская торгово-промышленная палата (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)</p>	<p>Обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции</p>

1	2	3	4	5
5. Организация системного обучения учащихся образовательных организаций по основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей				
5.1	Организация и проведение открытых уроков, семинаров среди учащихся и студентов об основах потребительских знаний в образовательных организациях	2017-2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию); ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» (по согласованию)	Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
5.2	Организация разработки информационных, методических и учебных материалов, учебных пособий по защите прав потребителей для занятий с учащимися образовательных организаций	2017-2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; органы местного самоуправления (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию)	Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей
6. Комплекс мер по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке				
6.1	Организация многоуровневой системы подготовки квалифицированных кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ)	2017-2019 годы	Департамент образования и науки Кемеровской области; департамент труда и занятости населения Кемеровской области; образовательные организации, расположенные на территории Кемеровской области (по согласованию)	Обеспечение высокого уровня квалификации специалистов предприятий и организаций в сфере розничной торговли, выполнения работ, оказания услуг

1	2	3	4	5
6.2	Распространение информации о правах потребителей посредством проведения встреч, совещаний и семинаров с руководителями предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания и иных сфер оказания услуг (выполнения работ)	2017-2019 годы	<p>Органы местного самоуправления (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области (по согласованию);</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» (консультационный центр для потребителей) (по согласованию);</p> <p>департамент по развитию предпринимательства и потребительского рынка Кемеровской области;</p> <p>департамент сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кемеровской области;</p> <p>департамент жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области;</p> <p>департамент транспорта и связи Кемеровской области;</p> <p>департамент образования и науки Кемеровской области;</p> <p>департамент труда и занятости населения Кемеровской области;</p>	Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, реализованные товары

1	2	3	4	5
			<p>департамент молодежной политики и спорта Кемеровской области; департамент строительства Кемеровской области; департамент охраны здоровья населения Кемеровской области; Отделение по Кемеровской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Управление Росздравнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Управление Роскомнадзора по Кемеровской области (по согласованию); Государственная жилищная инспекция Кемеровской области; общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	