



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.04.2018

г.Тамбов

№ 375

Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018-2020 годы

В целях исполнения поручения Президента Российской Федерации Пр-1004ГС от 25.05.2017 и совершенствования региональной системы защиты прав потребителей администрация области постановляет:

1. Утвердить региональную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы (далее - Программа) согласно приложению.

2. Координацию исполнения мероприятий Программы возложить на управление по развитию промышленности и предпринимательства области (Макаревич).

3. Признать утратившим силу постановление администрации области от 04.03.2016 №208 «Об утверждении Плана мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в Тамбовской области на 2016-2018 годы».

4. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации области А.Н.Ганова.

И.о.главы администрации
области О.О.Иванов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации области
от 19.04.2018 №375

Региональная программа
«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области»
на 2018 - 2020 годы
(далее - Программа)

Паспорт Программы

Ответственный исполнитель Программы	Управление по развитию промышленности и предпринимательства области (далее - управление)
Соисполнители Программы	Управление образования и науки области; управление автомобильных дорог и транспорта области; управление топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства области; управление здравоохранения области; управление сельского хозяйства области; управление государственного жилищного надзора области; органы местного самоуправления области (далее – ОМСУ) (по согласованию); управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тамбовской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области) (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Тамбовской области» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тамбовской области») (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тамбовской области» (далее - ФБУ Тамбовский ЦСМ) (по согласованию); общественная организация защиты прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области (по согласованию)

Цель Программы	Повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей товаров (работ, услуг)
Задачи Программы	<p>Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей;</p> <p>повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Тамбовской области;</p> <p>обеспечение защиты потребительских прав наиболее уязвимых групп населения;</p> <p>содействие ОМСУ, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;</p> <p>создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;</p> <p>профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей;</p> <p>совершенствование механизма правовой защиты прав потребителей при приобретении товаров и услуг</p>
Целевые индикаторы и показатели Программы, их значения на последний год реализации	<p>Увеличение количества распространённых печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и пр.), направленных на повышение потребительской грамотности и профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей (2020 г. – 110 процентов);</p> <p>увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), направленных на повышение потребительской грамотности и профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей (2020 г. – 125 процентов);</p> <p>увеличение количества организованных и проведенных семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Тамбовской области (2020 г. – 110 процентов);</p>

	<p>увеличение количества организованных и проведённых тематических мероприятий по вопросам защиты прав потребителей («круглые столы», дни «открытых дверей», общественные акции, в том числе приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей) (2020 г. – 150 процентов);</p> <p>увеличение количества организованных и проведённых открытых уроков, лекций, факультативных занятий в общеобразовательных организациях Тамбовской области по основам защиты прав потребителей (2020 г. – 110 процентов);</p> <p>удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами во внесудебном порядке, от общего числа поступивших обращений (2020 г. – 85 процентов);</p> <p>доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (2020 г. – 90 процентов);</p> <p>увеличение количества консультаций в сфере защиты прав потребителей (2020 г. – 120 процентов);</p> <p>повышение уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей по результатам опроса потребителей (2020 г. – 125 процентов);</p> <p>увеличение количества организованных телефонных «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей (2020 г. – 40 ед.)</p>
Сроки и этапы реализации Программы	2018 – 2020 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	<p>Повышение уровня правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;</p> <p>повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах);</p> <p>повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и ОМСУ по защите прав потребителей;</p> <p>увеличение количества фактов добровольного</p>

	<p>удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями); повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей; увеличение ежегодного темпа роста деятельности органов местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей; снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка</p>
--	--

1. Общая характеристика сферы реализации Программы

Государственная 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.

Последовательная и эффективная политика в сфере защиты прав потребителей является важным фактором развития рынка, который оказывает влияние на повседневную жизнь граждан, способствует повышению их благосостояния и создает благоприятные условия ведения бизнеса для добросовестных производителей товаров и услуг.

В Тамбовской области мероприятия по защите прав потребителей последние два года осуществлялись в соответствии с Планом мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в Тамбовской области на 2016 – 2018 годы, утверждённым постановлением администрации Тамбовской области от 04 марта 2016 г. № 208 (далее - мероприятия).

Используя результаты обратной связи с потребителями в рамках реализации мероприятий, можно сделать вывод, что у населения востребована услуга информирования и консультирования в сфере защиты прав потребителей: в 2016 году – 7115 обращений от граждан в ОМСУ по вопросам защиты прав потребителей, в 2017 году – 7828 обращений.

Продавцы и исполнители услуг стремятся разрешить конфликтные ситуации с потребителями в досудебном порядке, руководствуясь нормами действующего законодательства, в пользу потребителей: в 2016 году – 6344 обращения, в 2017 году – 6175 обращений.

В рамках реализации мероприятий за 2016-2017 годы организовано и проведено более 300 тематических мероприятий (общественные приёмы на предприятиях и по месту жительства граждан, семинары по вопросам защиты

прав потребителей, заседания советов территорий, «круглые столы», выездные консультационные пункты на крупных торговых предприятиях), издано более 500 информационно-справочных материалов (памятки, брошюры), более 400 выступлений и публикаций в средствах массовой информации, 20 тысячам жителей Тамбовской области оказаны консультации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе более 200 потребителям оказаны консультации с составлением заявлений в суд, в органы контроля и надзора. Организовано проведение двух месячников по защите прав потребителей. В период проведения месячника проводятся «круглые столы» с учащимися, студенческие научно-технические конференции, деловая игра по основам потребительских знаний среди обучающихся общеобразовательных учреждений.

В целях формирования и реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей, создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей Тамбовской области на территории области осуществляет работу постоянно действующий коллегиальный орган - Координационный совет по защите прав потребителей (далее - совет).

В состав совета вошли представители заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориального учреждения банка России, общественной организации по защите прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области, бизнес-сообществ, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Тамбовской области, руководитель партийного проекта «Народный контроль» и другие.

Одной из причин, порождающих нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

В этой связи средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что системой органов в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Особое внимание должно быть уделено социально незащищённым, малообеспеченным, проживающим в отдалённых районах и в сельской местности потребителям, организации системного обучения обучающихся в образовательных организациях на условиях его непрерывности и преемственности с приоритетом предпринимателей, поддержке общественного движения потребителей. В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определённые навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признаётся главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождает множество поставщиков и конкуренцию между ними.

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

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Разработанные программные мероприятия позволят определить основные этапы дальнейшего развития системы защиты прав потребителей, установить механизм реализации и конечные цели и задачи в этой сфере на ближайшие три года. Программа позволит повысить социальную защищённость граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге окажет существенное влияние на качество жизни населения Тамбовской области.

2. Цель и задачи Программы, сроки её реализации, целевые показатели (индикаторы) реализации Программы

Целью Программы является повышение уровня защищённости потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей товаров (работ, услуг).

Для реализации поставленной цели необходимо решение следующих задач:

повышение уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Тамбовской области;

обеспечение защиты потребительских прав наиболее уязвимых групп населения;

содействие ОМСУ, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;

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

профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей; совершенствование механизма правовой защиты прав потребителей при приобретении товаров и услуг.

Срок реализации Программы: 2018 – 2020 годы.

Целевые показатели (индикаторы) реализации Программы приведены в приложении №1.

3. Мероприятия Программы

Для решения основных задач Программы предлагается реализовать следующие мероприятия:

информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей;

оказание информационной поддержки производителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг в сфере защиты прав потребителей;

совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям;

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

комплекс мер по просвещению и информированию населения в сфере защиты прав потребителей;

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

Мероприятие 1. Информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей

Мероприятие предусматривает организацию взаимодействия уполномоченного федерального органа по защите прав потребителей с органами исполнительной власти области, ОМСУ, общественными организациями в сфере защиты прав потребителей в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей.

Информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Тамбовской области предусматривает:

оказание информационной и методической помощи органам местного самоуправления области по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных образованиях;

распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток и т.п.) для населения, хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей;

мониторинг деятельности органов местного самоуправления по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Тамбовской области.

Мероприятие 2. Оказание информационной поддержки производителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг в сфере защиты прав потребителей

Мероприятие направлено на информационную и консультативную работу по вопросам государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Тамбовской области, на повышение уровня квалификации хозяйствующих субъектов.

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

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.

Мероприятие 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.

Мероприятие 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 олимпиад, конкурсов, конференций, "круглых столов" и т.д. по проблемным вопросам потребительского рынка товаров и услуг.

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.

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

Комплекс мероприятий предусматривает:

проведение информационных и просветительских акций;

организацию консультативных пунктов «горячей линии» в крупных

торговых предприятиях области;

содействие информированию населения о правилах оказания транспортных, жилищных и платных медицинских услуг;

информирование населения по вопросам проведения конкурса «100 лучших товаров России», поверки приборов учёта, сертификации продукции в Национальной системе сертификации посредством публикаций в СМИ, ведения рубрики «Вопрос-ответ» на официальном сайте ФБУ «Тамбовский ЦСМ и в социальных сетях.

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

Обеспечение безопасности товаров (работ, услуг) предусматривает проведение работы по следующим направлениям:

обеспечение условий для проведения независимой экспертизы по качеству и безопасности товаров, работ, услуг;

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

4. Механизмы реализации Программы

Мероприятиями Программы определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение мероприятий - приложение №2.

Исполнители мероприятий Программы представляют до 20 февраля года, следующего за отчётным, в управление отчёт о достигнутых результатах за истекший период действия Программы.

Управление осуществляет обобщение отчётных материалов, подготовку информации о ходе реализации мероприятий Программы и представляет её на рассмотрение и утверждение коллегиальным органам.

Управление доводит до сведения всех заинтересованных лиц указанную информацию посредством размещения на официальном сайте в сети «Интернет».

5. Оценка эффективности реализации Программы

Реализация мероприятий Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, ОМСУ, общественных и правозащитных организаций.

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. Реализация мероприятий Программы приведет к сокращению

поступления на потребительский рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, поможет сформировать у жителей области навыки рационального потребительского поведения. Программа обеспечит повышение информированности населения в сфере защиты прав потребителей. Повышение уровня защиты населения при реализации потребительских прав приведет к снижению социальной напряжённости в обществе.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

Перечень показателей (индикаторов) Программы Тамбовской области и их значения

Показатель (индикатор) (наименование)	Исполнитель, ответственный за значение показателя	Единица измерения	Значения показателей				
			2016 базовый год (отчетный)	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Увеличение количества распространённых печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и пр.), направленных на повышение потребительской грамотности и профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей	Управление по развитию промышленности и предпринимательства области (далее-управление), органы местного самоуправления (далее – ОМСУ) (по согласованию), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тамбовской области (далее - Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области) (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тамбовской области» (далее - ФБУ «Тамбовский ЦСМ») (по согласованию)	%	100	103	105	107	110
2. Увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), направленных на повышение потребительской грамотности и профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, на 25 процентов по отношению к показателю 2016 года	Управление, ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	%	100	105	115	120	125
3. Увеличение количества организованных и проведенных семинаров для руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Тамбовской области	Управление, Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ»	%	100	103	105	107	110

Продолжение приложения №1
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4	5	6	7	8
4. Увеличение количества организованных и проведенных тематических мероприятий по вопросам защиты прав потребителей («круглые столы», дни «открытых дверей», общественные акции, в том числе приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей)	Управление, ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	%	100	100	110	120	150
5. Увеличение количества организованных и проведенных открытых уроков, лекций, факультативных занятий в общеобразовательных организациях Тамбовской области по основам защиты прав потребителей	Управление, управление образования и науки области, Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	%	100	103	105	107	110
6. Удельный вес претензий потребителей, удовлетворённых хозяйствующими субъектами во внесудебном порядке, от общего числа поступивших обращений	Управление, ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию)	%	75	78	80	82	85
7. Доля удовлетворённых исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (не менее 90%)	Управление, ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию)	%	85	86	87	88	90
8. Увеличение количества консультаций в сфере защиты прав потребителей на 20% по отношению к показателю 2016 года	Управление, ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	%	100	105	110	115	120
9. Увеличение количества организованных телефонных «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	Управление, ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	ед.	20	25	30	35	40
10. Повышение уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей по результатам опроса потребителей	Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию)	%	100	105	110	115	125

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к региональной программе «Обеспечение
защиты прав потребителей
в Тамбовской области»
на 2018 - 2020 годы

**Перечень
мероприятий региональной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018-2020 годы**

Содержание мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемые результаты
1	2	3	4
Мероприятие 1. Информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Тамбовской области			
1.1. Оказание информационной и методической помощи органам местного самоуправления области по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных образованиях	2018 - 2020 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тамбовской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области) (по согласованию), управление по развитию промышленности и предпринимательства области (далее - управление)	Укрепление системы защиты прав потребителей
1.2. 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	2018 - 2020 годы	Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), управление, органы местного самоуправления (далее – ОМСУ) (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тамбовской области» (далее – ФБУ «Тамбовский ЦСМ») (по согласованию)	Повышение уровня просвещенности и информированности населения, ответственности продавцов, исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, реализуемые товары

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
<p>1.3. Осуществление взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), управление, ОМСУ (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)</p>	<p>Усиление взаимодействия уполномоченных федеральных и региональных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей</p>
<p>1.4. Мониторинг деятельности органов местного самоуправления по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Тамбовской области</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление</p>	<p>Повышение доступности системы защиты прав потребителей для населения</p>
<p>1.5. Проведение мониторинга общественного мнения по вопросам защиты прав потребителей посредством размещения интерактивного голосования в сети «Интернет»</p>	<p>2018-2020 годы</p>	<p>Управление</p>	<p>Укрепление системы защиты прав потребителей</p>
<p>Мероприятие 2. Оказание информационной поддержки производителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг в сфере защиты прав потребителей</p>			
<p>2.1. Оказание информационной поддержки хозяйствующим субъектам области по вопросам государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление, управление сельского хозяйства области</p>	<p>Совершенствование производственных процессов для выпуска высококачественной продукции</p>

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
<p>2.2. Содействие повышению уровня квалификации лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства области, управление государственного жилищного надзора области, ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)</p>	<p>Повышение квалификации кадров в целях предотвращения нарушений законодательства Российской Федерации</p>
<p>2.3. 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)</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление</p>	<p>Повышение уровня информированности, ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, реализованные товары, а также квалификации кадров, занятых в сфере потребительского рынка области</p>
<p>2.4. Организация и проведение семинаров с тамбовскими товаропроизводителями по тематике технического регулирования в Российской Федерации и Таможенном и Евразийском союзах (оценка соответствия продукции, выпускаемой по национальным стандартам, в Национальной системе сертификации; разработка и внедрение систем менеджмента безопасности пищевой продукции)</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию), управление сельского хозяйства области</p>	<p>Повышение уровня грамотности и увеличение количества товаропроизводителей, удовлетворяющих законные права и требования потребителей в сфере сельского хозяйства и переработки</p>

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
2.5. Информирование населения по вопросам метрологии; организация и проведение рейдовых мероприятий по поверке приборов учета населения, эксплуатируемых на продовольственных рынках городов, предприятиях и в организациях городов и районов области	2018 - 2020 годы	ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию), ОМСУ (по согласованию)	Повышение уровня грамотности в вопросах метрологии и увеличение количества товаропроизводителей, удовлетворяющих законные права и требования потребителей в сфере сельского хозяйства и переработки
Мероприятие 3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям			
3.1. Организация оказания консультационных, юридических услуг по обращениям граждан, связанным с вопросами защиты прав потребителей	2018-2020 годы	Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ОМСУ (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Тамбовской области» (по согласованию), общественная организация защиты прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области, ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомερных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ)
3.2. Организация телефонной «горячей линии» во всех отделах ОМСУ	2018	ОМСУ (по согласованию)	Оказание содействия по повышению информированности населения о правах потребителей
3.3. Мониторинг судебной практики по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей	2018 - 2020 годы	Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию)	Совершенствование практики по судебной защите потребителей

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
3.4. Участие специалистов ФБУ «Тамбовский ЦСМ» в судебных заседаниях по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей, в части обеспечения единства измерений	2018 - 2020 годы	ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)	Оказание содействия в части совершенствования практики по судебной защите потребителей (информирование о законодательных требованиях части обеспечения единства измерений, выдача экспертных заключений/мнений компетентных специалистов)
Мероприятие 4. Организация системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей			
4.1. Популяризация основ права потребителей о защите обучающихся среди обучающихся образовательных организаций области	2018 - 2020 годы	Управление образования и науки области, общественная организация защиты прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области	Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей
4.2. Организация и проведение открытых уроков, лекций, факультативных занятий в общеобразовательных организациях Тамбовской области по основам защиты прав потребителей	2018 - 2020 годы	Управление образования и науки области, общественная организация защиты прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области	Повышение уровня информированности учащихся образовательных организаций по вопросам защиты прав потребителей
4.3. Проведение олимпиад, конкурсов по тематике законодательства о защите прав потребителей среди обучающихся общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования	2018 - 2020 годы	Управление образования и науки области, общественная организация защиты прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области	Повышение уровня правовой грамотности

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
<p>Мероприятие 5. Комплекс мер по просвещению и информированию населения в сфере защиты прав потребителей</p>			
<p>5.1. Проведение информационных и просветительских 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</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию), общественная организация защиты прав потребителей «Голос потребителя» по Тамбовской области, ОМСУ (по согласованию)</p>	<p>Информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных предприятий-изготовителей с покупателями их продукции; повышение уровня финансовой грамотности населения, минимизация нарушений законодательства по защите прав потребителей</p>
<p>5.2. Проведение «круглых столов» по направлению защиты прав потребителей при совершении Интернет-покупок</p>	<p>ежегодно</p>	<p>ОМСУ (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию)</p>	<p>Информирование населения области по предотвращению нарушений при совершении Интернет-покупок</p>
<p>5.3. Организация консультативных пунктов «горячей линии» в крупных торговых предприятиях области</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>ОМСУ (по согласованию)</p>	<p>Оказание оперативной помощи в решении конфликтных ситуаций, информирование населения по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4
<p>5.4. Содействие информированию населения о правилах оказания транспортных услуг по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок автомобильным транспортом в границах Тамбовской области</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление автомобильных дорог и транспорта области</p>	<p>Повышение уровня информированности потребителей</p>
<p>5.5. Организация и проведение семинаров, «круглых столов» по вопросам разъяснения норм жилищного законодательства о способах управления многоквартирным домом, предоставления и оплаты коммунальных услуг, по вопросам проведения поверки приборов учета энергоресурсов</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства области, управление государственного жилищного надзора области, ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)</p>	<p>Повышение уровня грамотности населения в вопросах предоставления жилищно-коммунальных услуг, субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг, эксплуатации приборов учёта</p>
<p>5.6. 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, адресам и телефонах руководителей медицинских организаций и вышестоящих органов управления здравоохранением</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление здравоохранения области</p>	<p>Повышение уровня информированности потребителей платных медицинских услуг</p>

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
<p>5.7. Информирование населения по вопросам проведения конкурса «100 лучших товаров России», поверки приборов учёта, сертификации продукции в Национальной системе сертификации посредством публикаций в СМИ, ведения рубрики «Вопрос-ответ» на официальном сайте ФБУ «Тамбовский ЦСМ и в социальных сетях</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)</p>	<p>Повышение уровня грамотности потребителей в вопросах технического регулирования и метрологии, информирование о мероприятиях, проводимых в Тамбовской области в сфере технического регулирования и метрологии; повышение уровня информированности потребителей (населения) в вопросах технического регулирования и метрологии</p>
<p>Мероприятие 6. Осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг)</p>			
<p>6.1. Организация и проведение в пределах компетенции контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг</p>	<p>2018 - 2020 годы</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области (по согласованию), ФБУ «Тамбовский ЦСМ» (по согласованию)</p>	<p>Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей</p>
<p>6.2. Оказание информационной и методической поддержки собственникам помещений в многоквартирных домах по вопросам управления многоквартирным домом, проведения капитального ремонта многоквартирных домов</p>	<p>2018-2020 годы</p>	<p>Управление топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства области, управление государственного жилищного надзора области, ОМСУ (по согласованию)</p>	<p>Участие собственников помещений в управлении многоквартирными домами</p>

Продолжение приложения №2
к региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Тамбовской области» на 2018 - 2020 годы

1	2	3	4
6.3. Проведение независимой экспертизы пищевых продуктов как производимых на территории области, так и ввозимых извне по качеству и безопасности, услуг общественного питания в соответствии с областными аккредитации испытательных лабораторий учреждений	2018 - 2020 годы	Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Тамбовской области» (по согласованию)	Обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции, предупреждение пищевых отравлений