



ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 июля 2016 года № 378-П

г. Саратов

О Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 годы

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 № 60-П «Об областной программе «Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2013–2015 годы».
3. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Губернатор области

В. В. Радаев

Приложение к постановлению
Правительства области от 19 июля 2016 года № 378-П

**Комплексная программа
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Саратовской области» на 2016–2020 годы**

Паспорт Программы

Наименование Программы	Комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 годы (далее – Программа)
Основные разработчики Программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), министерство экономического развития и инвестиционной политики области
Цели Программы	реализация единой политики в сфере защиты прав потребителей на основе объединения усилий органов представительной и исполнительной власти области, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, общественных объединений потребителей; повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей товаров (работ, услуг), а также сокращение потерь потребителей от приобретения товаров (работ, услуг) с низкими потребительскими свойствами; совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей на территории Саратовской области
Задачи Программы	формирование эффективной системы обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области; повышение эффективности деятельности по контролю и надзору в наиболее проблемных с точки зрения достигнутого уровня защиты прав потребителей сферах потребительского рынка; совершенствование правовой защиты потребителей; развитие и укрепление системы защиты прав потребителей, повышение уровня квалификации профессиональных и общественных защитников прав потребителей в области; содействие повышению правовой грамотности и информированности населения области в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка области; обеспечение защиты населения области от недоброкачественных товаров, работ, услуг, повышение их качества; стимулирование производства безопасных и качественных товаров (работ, услуг); содействие органам местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей;

	создание системы оперативного обмена информацией между заинтересованными структурами об опасных и некачественных товарах (работах, услугах), фактах нанесения вреда жизни, здоровью, имуществу граждан в связи с потреблением таких товаров (работ, услуг), о недобросовестных хозяйствующих субъектах и доведение этой информации через средства массовой информации до населения и предпринимателей; поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в области
Основные оценочные показатели	увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10 процентов по отношению к показателю 2015 года; увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 9,5 процента по отношению к показателю 2015 года; увеличение количества хозяйствующих субъектов, принявших участие в семинарах по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2015 года; увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2015 года; увеличение количества обучающихся образовательных организаций области, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей, на 2500 человек по отношению к показателю 2015 года
Исполнители основных мероприятий Программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), министерство экономического развития и инвестиционной политики области, министерство образования области, министерство здравоохранения области, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, министерство промышленности и энергетики области, министерство транспорта и дорожного хозяйства области, министерство информации и печати области, комитет государственного регулирования тарифов области, управление ветеринарии Правительства области, Нижне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б. А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию), федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» (по согласованию), отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию), федеральное государственное бюджетное учреждение «Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория» (по согласованию)
Контроль за исполнением Программы	исполнители основных мероприятий Программы представляют в адрес Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области ежегодно до 20 февраля информацию о ходе выполнения мероприятий Программы

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 туристиче-

ских 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 и задачи Программы

Целями Программы являются обеспечение в регионе реализации потребительской политики на основе объединения усилий органов представительной и исполнительной власти области, местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, правоохранительных органов, общественных объединений потребителей; повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, изготовителей, исполнителей, а также сокращение потерь потребителей от приобретения товаров (работ, услуг) с недостатками и опасных товаров (работ, услуг).

Основными задачами Программы являются:

- формирование эффективной системы обеспечения защиты прав потребителей в Саратовской области;
- повышение эффективности деятельности по контролю и надзору в первую очередь в наиболее проблемных с точки зрения достигнутого уровня защиты прав потребителей сферах потребительского рынка;
- совершенствование правовой защиты потребителей;
- развитие и укрепление системы защиты прав потребителей, повышение уровня квалификации профессиональных и общественных защитников потребителей в области;
- содействие повышению правовой грамотности и информированности населения области в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;
- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке области;
- обеспечение защиты населения области от недоброкачественных товаров, работ, услуг, повышение их качества;
- стимулирование производства безопасных и качественных товаров (работ, услуг);
- содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;
- создание системы оперативного обмена информацией между заинтересованными структурами об опасных и некачественных товарах (работах, услугах), фактах нанесения вреда жизни, здоровью, имуществу граждан в связи с потреблением таких товаров (работ, услуг), о недобросовестных хозяйствующих субъектах и доведение этой информации через средства массовой информации до населения и предпринимателей;
- организация пропаганды положений законодательства и приемов потребительского поведения среди населения и развитие потребительского образования обучающихся;
- поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в области;
- создание на территории области условий для полной и всесторонней реализации законодательства о защите 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

Мероприятиями Программы определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение мероприятий.

Исполнители мероприятий Программы представляют до 20 февраля года, следующего за отчетным, в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области по запросу отчет о достигнутых за истекший период действия Программы результатах.

VI. Оценка эффективности социально-экономических последствий реализации Программы

Реализация мероприятий Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, 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 должна привести к сокращению поступления на потребительский рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, 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 напряженности в обществе.

VII. Перечень программных мероприятий Программы

Перечень мероприятий Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016–2020 годы приведен в приложении.

**Перечень мероприятий Комплексной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области»
на 2016–2020 годы**

№ 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 по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных образованиях, в том числе по вопросам метрологического обеспечения и стандартизации	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)	укрепление системы защиты прав потребителей
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 законодательства, государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, а также по вопросам метрологического обеспечения и стандартизации	2016–2020 годы	министерство промышленности и энергетики области, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, министерство экономического развития и инвестиционной политики области, федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б. А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	совершенствование производственных процессов для выпуска высококачественной продукции
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 о ветеринарии у работников организаций, оказывающих ветеринарные услуги
2.5.	Организация зональных семинаров для работников потребительского рынка области	2016– 2020 годы	министерство экономического развития и инвестиционной политики области	повышение уровня правовой грамотности и квалификации кадров, занятых в сфере потребительского рынка области
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
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»	2016– 2020 годы	федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» (по согласованию)	оказание правовой помощи потребителям
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, профессиональные образовательные организации и образовательные организации высшего образования (по согласованию), общественные объединения потребителей области (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности

4.3.	Проведение олимпиад, конкурсов по тематике законодательства о защите прав потребителей среди обучающихся общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования	2016–2020 годы	министерство образования области, профессиональные образовательные организации и образовательные организации высшего образования (по согласованию), общественные объединения потребителей области (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности
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, Дню финансиста, 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» (по согласованию)	повышение уровня финансовой грамотности населения, минимизация нарушений законодательства по защите прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг
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 проверки 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 согласованию)	повышение уровня грамотности населения в вопросах предоставления жилищно-коммунальных услуг, субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг

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 проведения 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 и инвестиционной политики области, министерство здравоохранения области, министерство промышленности и энергетики области, министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области, комитет государственного регулирования тарифов области, органы местного самоуправления (по согласованию)	недопущение фактов необоснованного роста цен
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 областными 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