



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ТОРГОВЛИ ПЕРМСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

12.12.2019

№ СЭД-03-01-03-309

«Об утверждении ведомственной
целевой программы «Обеспечение
прав потребителей в Пермском крае
на 2020-2022 годы»

Во исполнение пункта 2 статьи 42.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с постановлением Правительства Пермского края от 10 февраля 2009 г. № 62-п «О разработке, утверждении и реализации ведомственных целевых программ» и пунктом 3.8 Положения о Министерстве промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края, утвержденного постановлением Правительства Пермского края от 26 апреля 2013 г. № 350-п,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую ведомственную целевую программу «Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020-2022 годы».
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра, начальника управления потребительского рынка и лицензирования Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края Тонкова В.А.

Заместитель председателя Правительства –
министр

А.В. Чибисов

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
промышленности,
предпринимательства и торговли
Пермского края
от 12.12.2019 № СЭД-03-01-03-309

**ВЕДОМСТВЕННАЯ ЦЕЛЕВАЯ ПРОГРАММА
«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПЕРМСКОМ КРАЕ
НА 2020-2022 ГОДЫ»**

1. Паспорт Программы

Наименование Программы	Ведомственная целевая программа «Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020-2022 годы»
Основания разработки Программы	Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; перечень поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 г. (Пр-1004ГС); распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года»
Разработчик Программы	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
Ответственный исполнитель Программы	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
Соисполнители Программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Пермскому краю (по согласованию); Отдел (инспекция) Приволжского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в Пермском крае (по согласованию); Министерство социального развития Пермского края (по согласованию); Инспекция государственного жилищного надзора Пермского

	края (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, методологии и испытаний в Пермском крае» (по согласованию)
Цель Программы	Развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
Задачи Программы	<ul style="list-style-type: none"> - Координация деятельности всех участников по достижению цели программы; - создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; - повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения; - повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей; - создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг; - систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; - повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; - развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей; - обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий граждан
Сроки и этапы реализации Программы	Сроки: 2020-2022 годы. Программа не имеет разбивки на этапы. Мероприятия Программы реализуются на протяжении всего срока ее реализации
Объемы и источники финансирования Программы	Финансирование осуществляется в рамках государственных программ Пермского края, сметы на содержание исполнительных органов государственной власти Пермского края, а также за счет внебюджетных средств
Целевые показатели Программы	<ul style="list-style-type: none"> - Количество поданных исковых заявлений в защиту прав потребителей; - доля удовлетворенных судами исковых требований

в защиту прав потребителей;

- доля удовлетворенных судами исковых требований по делам в защиту прав потребителей, по которым были даны заключения специалистов в случаях, когда такие заключения были даны по инициативе должностных лиц Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю;
- количество проведенных заседаний Координационного совета по защите прав потребителей;
- количество проведенных заседаний Оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков на территории Пермского края;
- количество аналитических и статистических материалов, подготовленных и направленных правоохранительные органы, органы исполнительной власти, органы местного самоуправления Пермского края;
- количество собранных и изученных материалов от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций Пермского края при подготовке Государственного доклада «О защите прав потребителей»;
- количество публикаций и выступлений в СМИ, а также информации, размещённых на сайте органов и учреждений Роспотребнадзора в Пермском крае в целях повышения уровня информированности и правовой грамотности потребителей и предпринимателей Пермского края;
- количество организованных и проведённых мероприятий в рамках Всероссийской акции «День защиты прав потребителей»;
- количество тематических «Горячих линий» для потребителей и предпринимателей Пермского края в течение года;
- количество организованных и проведённых мероприятий в рамках акции «Дни открытых дверей для предпринимателей»;
- количество организованных и проведённых совместных мероприятий с общественными организациями;
- количество проведенных консультаций в рамках первичного информирования и консультирования;
- количество проведенных консультаций в рамках первичного информирования и консультирования в многофункциональных центрах предоставления услуг (МФЦ);
- количество организованных и проведенных мероприятий

по содействию в продвижении продукции качественных местных производителей товаров, работ, услуг;

- количество мероприятий по надзору (контролю) в рамках исполнения требований Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ;
- доля мероприятий по контролю и надзору с применением методов лабораторного контроля продукции, обращаемой на потребительском рынке;
- количество проверенных образцов нефтепродуктов, газа, смазочных и специальных жидкостей, цементов и др. в рамках компетенции отдела (инспекции) ПМТУ Росстандарта в Пермском крае
- количество торговых объектов, проверенных в рамках организации общественного контроля за соблюдением законодательства в сфере государственного регулирования производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона;
- количество проб продукции, отобранных на проверку в рамках организации общественного контроля за соблюдением качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона;
- количество проведенных семинаров для специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами в области защиты прав потребителей;
- доля торговых объектов современных форматов, на которых организовано оказание маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг, а также оснащенных пандусами, лифтами, системами навигации, указателями, от общего числа торговых объектов современных форматов;
- количество проведенных круглых столов с руководителями торговых организаций по вопросам повышения уровня доступности торговых объектов для маломобильных групп населения;
- количество проведенных семинаров для специалистов исполнительных органов государственной власти Пермского края, муниципальных образований, а также подведомственных им организаций, участвующих в формировании доступной среды.

<p>Ожидаемые конечные результаты реализации Программы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг); - обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей; - повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации; - повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; - снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка; - повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.
---	---

2. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Пермском крае и описание основных проблем, на решение которых направлена Программа

В системе рыночных отношений защита прав потребителей является одной из наиболее актуальных социально-экономических проблем. Ее решение - это достижение баланса в отношениях между производителем, продавцом/исполнителем и потребителем, способствующего развитию цивилизованной конкуренции, и обеспечение нормального функционирования рынка товаров и услуг. Более того, создание условий для действенных механизмов защиты прав потребителей является неотъемлемой частью социальной политики государства.

На сегодняшний день в Пермском крае создана региональная система защиты прав потребителей, включающая Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю (далее – Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю), органы

государственной власти и местного самоуправления Пермского края, общественные объединения потребителей. Ежегодно проводится декада, посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей.

В Управлении Роспотребнадзора по Пермскому краю работают общественная приемная, «горячая линия», на сайте функционирует раздел, обеспечивающий возможность подачи заявления в электронном виде.

На сайте Управления Россельхознадзора по Пермскому краю организована работа «электронной приемной», работа «горячих линий», еженедельно проводится День открытых дверей.

Работа исполнительных органов государственной власти Пермского края по защите прав потребителей акцентируется на рассмотрении обращений граждан (в пределах компетенции), что позволяет своевременно реагировать на недобросовестные практики и информировать население о возможных механизмах урегулирования проблемных ситуаций.

Также Министерством промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края ведется лицензирование отдельных видов деятельности на территории Пермского края, организуется общественный контроль за соблюдением законодательства в сфере государственного регулирования производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона.

Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края в пределах своей компетенции осуществляет контрольно-надзорные мероприятия по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг и обеспечение информационной открытости сферы ЖКХ путем размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства и т.п.

Кроме того, организация взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках деятельности общественных советов, Координационного совета по защите прав потребителей, Оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменению конъюнктуры продовольственных рынков на территории Пермского края.

Реализуемые меры в целом зарекомендовали себя как достаточно эффективные. Вместе с тем стремительные перемены в развитии рынка товаров и услуг, новые формы и методы их предоставления, в т.ч. с помощью интернет-технологий, неизбежно влекут изменение круга и характера проблем, возникающих у потребителей при реализации прав, закрепленных законодательством. Все это выдвигает качественно новые задачи перед системой государственной и общественной защиты прав потребителей и

требует новых организационных подходов, в том числе внедрение программно-целевых методов, направленных на консолидацию усилий всех институциональных элементов системы защиты прав потребителей.

Анализ ситуации в Пермском крае показывает, что количество нарушений в сфере защиты прав потребителей не снижается. Изучение и анализ обращений потребителей в Пермском крае показали, что на протяжении последних 10 лет наиболее значимыми для жителей региона остаются такие сферы потребительского рынка как торговля продовольственными и непродовольственными товарами и услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ).

Так, по итогам 2018 года Управлением было рассмотрено 3700 обращений потребителей, из них 1237 (33,4%) содержали вопросы, связанные с торговлей продовольственными и непродовольственными товарами, 1029 (27,8%) касались сферы ЖКХ.

Из 12495 консультаций, проведенных должностными лицами Управления и сотрудниками ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» в 2018 году, 6927 (55,4%) были связаны с торговлей продовольственными и непродовольственными товарами, 1895 (15,2%) – со сферой ЖКХ.

Кроме того особое значение приобрели вопросы создания равного доступа к товарам, работам и услугам потребителям с ограниченными физическими возможностями, а также вопросы совершенствования связи и телекоммуникации в регионе, в том числе совершенствование работы многофункциональных центров предоставления услуг (МФЦ), электронно-информационного взаимодействия граждан и представителей предпринимательского сообщества с органами власти и Управления.

Одной из причин, порождающих нарушение прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав на этапе покупки товара или услуги. Решение данной проблемы возможно через реализацию программ просвещения, консультирования и информирования, направленных на повышение потребительской грамотности населения и формирование рациональных потребительских практик, способствующих реализации системы самозащиты потребителями своих гарантий и прав.

Особого внимания требует вопрос злоупотребления доверием потребителей с помощью маркетинговых инструментов и новых механик продаж (дистанционные и электронные формы, дисконтные и кредитные программы, покупка в рассрочку и т.п.) со стороны недобросовестных продавцов и посредников. В настоящее время экспертное сообщество отмечает, что часто изготовители и продавцы пытаются достигнуть рыночного

преимущества в основном не через освоение новых технологий повышения качества товаров и услуг, а через снижение их себестоимости и применение психологических механизмов мотивации потребителей к приобретению конкретной продукции. Таким образом, с учетом снижения административных барьеров риск реализации на потребительском рынке продукции (товаров, работ, услуг), не соответствующей обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким. Поэтому проведение систематического и целенаправленного государственного контроля за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, должно оставаться одним из приоритетных направлений.

Вместе с тем предупреждение нарушения прав потребителей со стороны производителей и продавцов не может быть достигнуто исключительно через реализацию контрольно-надзорных функций. Тем самым важнейшим направлением деятельности в отношении предпринимательского сообщества должно стать применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов.

Для обеспечения дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение товаров и услуг, соответствующих требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на рынке, определения продукции с наилучшими потребительскими свойствами необходимо продолжить работу Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края, Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю, Управления Россельхознадзора по Пермскому краю, Отдела (инспекции) ПМТУ Росстандарта в Пермском крае по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров и услуг.

Более того, общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участие общественных объединений в непосредственной защите их прав в досудебном или судебном порядке, распространение информации о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, публикация результатов проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка также способствуют росту правосознания граждан, производителей, посредников и созданию оптимальных условий для предупреждения и профилактики правонарушений в данной сфере.

Весомая роль в национальной системе защиты прав потребителей возложена на органы местного самоуправления как властные структуры, наиболее приближенные к населению и наделенные правом обеспечивать

оперативную защиту интересов потребителей. Однако анализ показывает, что в муниципалитетах края за последние годы количество специалистов, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, резко сократилось. Недостаточное внимание к данному вопросу со стороны органов местного самоуправления негативно сказывается на уровне защищенности потребителей от действий недобросовестных производителей, исполнителей, продавцов, а также на эффективности работы по защите прав потребителей в целом. Учитывая данную проблему, важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает развитие дополнительных образовательных программ для специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами в области защиты прав потребителей.

Одной из актуальных проблем является защита «потребительских» прав социально уязвимых групп населения, которая, как правило, связана с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий (прежде всего, по созданию безбарьерной среды) для приобретения различного рода товаров и услуг. Таким образом, одним из приоритетов должно стать устранение пробелов в обеспечении всеобщего доступа к товарам и услугам на потребительском рынке и формирование среды равных возможностей по защите своих прав.

Решение всех обозначенных аспектов требует системной проработки, комплексного и целенаправленного подхода.

В целом комплекс мер правового, организационного и информационного характера, предусмотренных Программой, позволит поступательно повышать уровень защиты прав потребителей и правосознания граждан, продвигать принципы рациональной модели потребительского поведения, предотвращать появление недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов за счет формирования условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства на потребительском рынке.

3. Цель и задачи Программы

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

На достижение указанной цели направлено решение следующих задач:

1) координация деятельности всех участников по достижению цели программы;

- 2) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- 3) повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- 4) повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей;
- 5) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;
- 6) систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;
- 7) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- 8) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;
- 9) обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий граждан.

4. Ожидаемые результаты и целевые показатели Программы

Основными ожидаемыми конечными результатами реализации программы будут:

- развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);
- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;
- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;
- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;
- повышение уровня защищенности потребителей от действий

недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.

Значения целевых показателей реализации Программы представлены в Приложении 1 к Программе.

5. Перечень и описание программных мероприятий

Мероприятия, направленные на комплексное решение задач, реализуются в соответствии с перечнем программных мероприятий, представленном в Приложении 2 к Программе.

6. Система управления и контроля за реализацией Программы

Управление и контроль за реализацией Программы осуществляет ответственный исполнитель Программы.

Внесение в Программу изменений осуществляется по инициативе ответственного исполнителя, в том числе на основании предложений, полученных от соисполнителей Программы.

Мониторинг реализации программы осуществляется на основе отчетов соисполнителей Программы, которые предоставляются по запросу ответственного исполнителя в срок до 31 января года, следующего за отчетным.

Годовой отчет о ходе реализации и оценке эффективности Программы подготавливается ответственным исполнителем на основании направленных отчетов соисполнителей в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным.

Публичность (открытость) информации о ходе реализации и оценке эффективности программы обеспечивается размещением годовых отчетов на официальном сайте ответственного исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Приложение 1
к Ведомственной целевой программе
«Обеспечение прав потребителей
в Пермском крае на 2020-2022 годы»,
утвержденной приказом
Министерства промышленности,
предпринимательства и торговли
Пермского края
от 12.12.2019 № СЭД-03-01-03-309

**Перечень целевых показателей реализации Ведомственной целевой программы
«Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020-2022 годы»**

№ п/п	Наименование целевого показателя	Единица измерения	Значение целевого показателя на начало реализации Программы	Плановое значение целевого показателя			Наименование программных мероприятий
				2020 г.	2021 г.	2022 г.	
1.	Количество поданных исковых заявлений в защиту прав потребителей	единица	232	245	255	270	1.2. Судебная защита прав потребителей путем подачи исковых заявлений в защиту прав неопределённого круга потребителей, в защиту прав конкретных потребителей
2.	Доля удовлетворенных судами исковых требований в защиту прав потребителей	%	94,0	96,0	97,0	98,0	
3.	Доля удовлетворенных судами исковых требований по делам в защиту прав потребителей,	%	95,0	97,0	98,0	99,0	1.3. Участие в судебных процессах в защиту прав

	по которым были даны заключения специалистов в случаях, когда такие заключения были даны по инициативе должностных лиц Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю						потребителей путём подготовки заключений специалиста
4.	Количество проведенных заседаний Координационного совета по защите прав потребителей	единица	1	2	3	3	1.4. Обеспечение деятельности Координационного совета по защите прав потребителей
5.	Количество проведенных заседаний Оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков на территории Пермского края	единиц	2	2	3	3	1.5. Обеспечение деятельности Оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков на территории Пермского края
6.	Количество аналитических и статистических материалов, подготовленных и	единица	44	46	48	51	1.7. Осуществление информационного обмена

	направленных правоохранительные органы, органы исполнительной власти, органы местного самоуправления Пермского края						статистическими и аналитическими материалами по вопросам защиты прав потребителей, обеспечения безопасности товаров, работ и услуг на потребительском рынке Пермского края, с правоохранительными органами, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления Пермского края
7.	Количество собранных и изученных материалов от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций Пермского края при подготовке Государственного доклада «О защите прав потребителей»	единица	57	60	63	65	1.8. Участие в подготовке Государственного доклада «О защите прав потребителей»
8.	Количество публикаций и выступлений в СМИ, а также	единица	618	644	674	704	2.1. Проведение мероприятий,

	информаций, размещённых на сайте органов и учреждений Роспотребнадзора в Пермском крае в целях повышения уровня информированности и правовой грамотности потребителей и предпринимателей Пермского края						направленных на информирование потребителей и предпринимателей Пермского края об изменениях в действующем законодательстве о защите прав потребителей, судебной практике, результатах (надзорных) контрольных мероприятий, административной практики
9.	Количество организованных и проведённых мероприятий в рамках Всероссийской акции «День защиты прав потребителей»	единиц	12	15	18	20	2.2. Организация и проведение мероприятий в рамках Всероссийской акции «День защиты прав потребителей»
10.	Количество тематических «Горячих линий» для потребителей и предпринимателей Пермского края в течение года	единиц	42	45	48	50	2.3. Проведение тематических «Горячих линий» для потребителей и предпринимателей Пермского края

			17				
11.	Количество организованных и проведённых мероприятий в рамках акции «Дни открытых дверей для предпринимателей»	единиц	5	7	9	11	2.4. Проведение акции «Дни открытых дверей» для предпринимателей в целях оказания консультативной помощи по применению действующего законодательства, предотвращения нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей
12.	Количество организованных и проведённых совместных мероприятий с общественными организациями	единиц	9	12	14	15	2.5. Проведение мероприятий, направленных на практическое взаимодействие с общественными организациями, оказание методической помощи по вопросам защиты
13.	Количество проведенных консультаций в рамках первичного информирования и	единиц	11 484	12 020	12 220	12 520	2.6. Проведение мероприятий по первичному

	консультирования						информированию и консультированию потребителей, оказание практической помощи в подготовке претензионных и исковых требований, направленных на пресечение и восстановление нарушенных прав потребителей
14.	Количество проведенных консультаций в рамках первичного информирования и консультирования в многофункциональных центрах предоставления услуг (МФЦ)	единица	134	160	180	220	2.7. Проведение консультаций потребителей и предпринимателей в многофункциональных центрах предоставления услуг (МФЦ)
15.	Количество организованных и проведенных мероприятий по содействию в продвижении продукции качественных местных производителей товаров, работ, услуг	единиц	24	26	28	30	2.18. Проведение мероприятий по содействию в продвижении продукции местных производителей товаров, работ, услуг в рамках проекта

							«Покупай пермское» (дегустации продовольственных товаров, выставочно-ярмарочные мероприятия и т.п.); 2.19. Проведение Всероссийского кулинарного чемпионата
16.	Количество мероприятий по надзору (контролю) в рамках исполнения требований Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ	единица	6795	6330	5835	5350	3.1. Проведение мероприятий по надзору (контролю) в рамках исполнения требований Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ

			20				
17.	Доля мероприятий по контролю и надзору с применением методов лабораторного контроля продукции, обращаемой на потребительском рынке	%	48,6	52,0	55,0	60,0	3.2. Осуществление мероприятий по контролю и надзору за соблюдением обязательных требований к продукции, обращаемой на потребительском рынке Пермского края, с применением лабораторных и инструментальных методов
18.	Количество проверенных образцов нефтепродуктов, газа, смазочных и специальных жидкостей, цементов и др. в рамках компетенции отдела (инспекции) ПМТУ Росстандарта в Пермском крае	единица	11	11	11	11	
19.	Количество торговых объектов, проверенных в рамках организации общественного контроля за соблюдением законодательства в сфере государственного регулирования производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона	единица	170	200	225	250	3.3. Организация мероприятий общественного контроля за соблюдением законодательства в сфере государственного регулирования производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также

			21				
20.	Количество проб продукции, отобранных на проверку в рамках организации общественного контроля за соблюдением качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона	единица	0	40	45	50	качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона
21.	Количество проведенных семинаров для специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами в области защиты прав потребителей	единиц	0	1	2	2	3.5. Организация и проведение обучающих семинаров для специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами в области защиты прав потребителей
22.	Доля торговых объектов современных форматов, на которых организовано оказание маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг, а также оснащенных пандусами, лифтами, системами навигации, указателями,	%	55	60	65	70	3.6. Проведение мониторинга доступности для маломобильных групп населения объектов торговли, расположенных на территории Пермского края

	от общего числа торговых объектов современных форматов						
23.	Количество проведенных круглых столов с руководителями торговых организаций по вопросам повышения уровня доступности торговых объектов для маломобильных групп населения	единиц	1	2	2	2	3.7. Организация и проведение круглых столов с руководителями торговых организаций по вопросам повышения уровня доступности торговых объектов для маломобильных групп населения
24.	Количество проведенных семинаров для специалистов исполнительных органов государственной власти Пермского края, муниципальных образований, а также подведомственных им организаций, участвующих в формировании доступной среды	единиц	1	1	1	1	3.8. Проведение курсов обучения специалистов исполнительных органов государственной власти Пермского края, муниципальных образований, а также подведомственных им организаций, участвующих в формировании доступной среды

Приложение 2
к Ведомственной целевой программе
«Обеспечение прав потребителей
в Пермском крае на 2020-2022 годы»,
утвержденной приказом
Министерства промышленности,
предпринимательства и торговли
Пермского края
от 12.12.2019 № СЭД-03-01-03-309

**Перечень мероприятий Ведомственной целевой программы
«Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2020-2022 годы»**

№ п/п	Наименование программных мероприятий	Ожидаемый результат	Ответственные исполнители
Раздел 1. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей			
1.1	Всестороннее и полное рассмотрение обращений потребителей в рамках установленных полномочий	Недопущение случаев повторного обоснованного обращения потребителей из-за неполноты и низкого качества рассмотрения обращений	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; Управление Россельхознадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; Исполнительные органы государственной власти Пермского края

1.2	Судебная защита прав потребителей путем подачи исковых заявлений в защиту прав неопределённого круга потребителей, в защиту прав конкретных потребителей	Повышение качества подготовки исковых заявлений. Достижение 100% удовлетворения заявленных исковых требований	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю
1.3	Участие в судебных процессах в защиту прав потребителей путём подготовки заключений	Повышение качества подготовки заключений специалистов. Достижение 100% удовлетворения заявленных исковых требований в случаях, когда заключения были даны по инициативе должностных лиц Управления	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю
1.4	Обеспечение деятельности Координационного совета по защите прав потребителей	Обеспечение системной координации действий контрольных и надзорных органов, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Пермского края, направленных на обеспечение прав потребителей,	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
1.5	Обеспечение деятельности Оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков на территории Пермского края	на обеспечение безопасности продукции на потребительском рынке, соответствие её обязательным требованиям, установленным действующим законодательством	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю;
1.6	Участие в работе заседаний Координационного совета по защите прав потребителей, Оперативного штаба по мониторингу и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры продовольственных рынков на территории Пермского края		Управление Россельхознадзора по Пермскому краю
1.7	Осуществление информационного обмена статистическими и аналитическими материалами по вопросам защиты прав потребителей, обеспечения безопасности товаров, работ и услуг на потребительском рынке Пермского края,	Обеспечение уполномоченных органов объективной информацией, необходимой для принятия решений, направленных на усиление защиты	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция)

	с правоохранительными органами, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления Пермского края	прав потребителей, обеспечение безопасности товаров, работ и услуг на потребительском рынке Пермского края	в Пермском крае
1.8	Участие в подготовке Государственного доклада «О защите прав потребителей»	Обеспечение эффективной защиты законных интересов потребителей Пермского края на основе консолидации действий всех ветвей власти	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; Исполнительные органы государственной власти Пермского края;
1.9	Проведение мероприятий (совещаний, круглых столов и т.п.), направленных на решение вопросов, связанных с защитой прав потребителей, в рамках своей компетенции	Обеспечение эффективной защиты законных интересов потребителей Пермского края	Исполнительные органы государственной власти Пермского края; Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний

			в Пермском крае»
1.10	Оказание информационно-методической помощи органам местного самоуправления Пермского края по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	Проведение методической работы с муниципальными образованиями (методическая помощь)	ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Пермском крае»
Раздел 2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей			
2.1	Проведение мероприятий, направленных на информирование потребителей и предпринимателей Пермского края об изменениях в действующем законодательстве о защите прав потребителей, судебной практике, результатах (надзорных) контрольных мероприятий, административной практики	Повышение правовой грамотности потребителей, ориентированной на формирование практических навыков защиты своих прав. Повышение правовой грамотности профессиональных участников потребительского рынка. Уменьшение количества нарушений требований законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке.	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
2.2	Организация и проведение мероприятий в рамках Всероссийской акции «День защиты прав потребителей»	Уменьшение количества необоснованных обращений потребителей.	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ФБУЗ «Центр гигиены и

		Усиление роли добровольного досудебного разрешения споров на потребительском рынке. Обеспечение равенства возможностей в получении судебной защиты для потребителей, не обладающих специальными знаниями и навыками.	эпидемиологии в Пермском крае»
2.3	Проведение тематических «Горячих линий» для потребителей и предпринимателей Пермского края		Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
2.4	Проведение акции «Дни открытых дверей» для предпринимателей в целях оказания консультативной помощи по применению действующего законодательства, предотвращения нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей	Повышение доступности получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей для потребителей и предпринимателей Пермского края	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
2.5	Проведение мероприятий, направленных на практическое взаимодействие с общественными организациями, оказание методической помощи по вопросам защиты прав потребителей		Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
2.6	Проведение мероприятий по первичному информированию и консультированию потребителей, оказание практической помощи в подготовке		Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю;

	претензионных и исковых требований, направленных на пресечение и восстановление нарушенных прав потребителей		ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
2.7	Проведение консультаций потребителей и предпринимателей в многофункциональных центрах предоставления услуг (МФЦ)		Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
2.8	Проведение мероприятий, направленных на информирование заинтересованного круга лиц об изменениях в действующем законодательстве, судебной практике, результатах контрольных (надзорных) мероприятий, административной практики	Повышение правовой грамотности, уменьшение количества нарушений требований законодательства, уменьшение количества необоснованных обращений потребителей, повышение доступности получения правовой помощи	Управление Россельхознадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае
2.9	Проведение «Дней открытых дверей» для заинтересованного круга лиц в целях оказания консультативной помощи по применению действующего законодательства, предотвращения нарушений законодательства		
2.10	Распространение информационных материалов при проведении контрольно-надзорных мероприятий		
2.11	Обеспечение ведения раздела «Защита прав потребителей» на официальном сайте Министерства	Повышение правовой грамотности потребителей, ориентированной	Министерство промышленности,

	промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края с гиперссылками на сайты органов власти и общественных организаций, осуществляющих мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей	на формирование практических навыков защиты своих прав. Повышение доступности получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей	предпринимательства и торговли Пермского края
2.12	Обеспечение информационной открытости сферы ЖКХ путем размещения предусмотренной законодательством информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), на досках объявлений во всех подъездах многоквартирных домов, информационных стендах (стойках) в представительствах управляющих организаций	Повышение прозрачности и подконтрольности сферы ЖКХ для граждан, органов государственной и муниципальной власти, общественных организаций	Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края
2.13	Информирование граждан об их правах в сфере ЖКХ, способах их реализации	Повышение правовой грамотности населения, снижение социальной напряженности, уменьшение количества обращений в контрольно-надзорные органы	Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края
2.14	Организация и проведение Дня открытых дверей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей для предпринимателей и населения по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	Повышение доступности получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей. Оказание информационной поддержки	ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Пермском крае»
2.15	Организация и проведение Дней информации, направленных на повышение уровня информирования потребителей по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	100 % обратившихся	

2.16	Проведение регионального этапа конкурса «100 Лучших товаров России»	Создание механизмов стимулирования предпринимательского сообщества на изготовление товаров, работ, услуг, отвечающих современным требованиям безопасности. Повышение качества и безопасности региональных товаров, работ, услуг	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Пермском крае»
2.17	Организация и проведение экспертизы товаров и услуг в целях подтверждения их качества для подачи заявки на присвоение знака «Покупай пермское. Гарантия качества»	Создание механизмов стимулирования предпринимательского сообщества на изготовление товаров, работ, услуг, отвечающих современным требованиям безопасности. Повышение качества и безопасности региональных товаров, работ, услуг	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
2.18	Проведение мероприятий по содействию в продвижении продукции качественных местных производителей товаров, работ, услуг в рамках проекта «Покупай пермское» (дегустации продовольственных товаров, выставочно-ярмарочные мероприятия и т.п.)		
2.19	Проведение Всероссийского кулинарного чемпионата		
2.20	Организация взаимодействия с АНО «Российская система качества»		

Раздел 3. Профилактика нарушений в сфере защиты прав потребителей			
3.1	Проведение мероприятий по надзору (контролю) в рамках исполнения требований Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ	Повышение качества проведения внеплановых мероприятий по надзору (контролю). Достижение 100% результативности проверок по обращениям потребителей, права которых были нарушены, а законные требования не были удовлетворены продавцами, исполнителями работ и услуг	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; Управление Россельхознадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края
3.2	Осуществление мероприятий по контролю и надзору за соблюдением обязательных требований к продукции, обращаемой на потребительском рынке Пермского края с применением лабораторных и инструментальных методов	Повышение качества и безопасности продукции. Уменьшение количества обращений потребителей на качество и безопасность продукции	Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю; ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»
3.3	Организация мероприятий общественного контроля за соблюдением законодательства в сфере государственного регулирования производства и оборота этилового спирта, алкогольной и	Повышение качества и безопасности продукции. Уменьшение количества обращений потребителей	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли

	спиртосодержащей продукции, а также качества продовольственных товаров, представленных в торговых сетях региона	на качество и безопасность продукции	Пермского края
3.4	Лицензирование отдельных видов деятельности, осуществляемых на территории Пермского края	Создание механизмов стимулирования предпринимательского сообщества на изготовление товаров, работ, услуг, отвечающих современным требованиям безопасности. Повышение качества и безопасности региональных товаров, работ, услуг	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
3.5	Организация и проведение обучающих семинаров для специалистов муниципальных образований, занимающихся вопросами в области защиты прав потребителей	Повышение доступности получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
3.6	Проведение мониторинга доступности для маломобильных групп населения объектов торговли, расположенных на территории Пермского края	Обеспечение защиты прав социально уязвимых групп населения. Стимулирование хозяйствующих субъектов участвовать в создании	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
3.7	Организация и проведение круглых столов с руководителями торговых организаций по вопросам повышения уровня доступности торговых объектов для маломобильных групп населения	безбарьерной среды для социально уязвимых групп населения для приобретения товаров и услуг	Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края
3.8	Проведение курсов обучения специалистов исполнительных органов государственной власти	Повышение грамотности специалистов исполнительных	Министерство социального развития

	Пермского края, муниципальных образований, а также подведомственных им организаций, участвующих в формировании доступной среды	органов государственной власти Пермского края, муниципальных образований, подведомственных им организаций по вопросам, необходимым для формирования доступной среды	Пермского края
3.9	Рейтингование деятельности управляющих компаний в сфере ЖКХ	Повышение качества деятельности по управлению многоквартирными домами, возможность учета результатов рейтинга при реализации собственниками права на выбор управляющих компаний	Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края
3.10	Обеспечение соблюдения управляющими организациями лицензионного требования о размещении представительства в пешей доступности от многоквартирных домов, которыми управляет управляющая организация (не более 3 километров, преодолеваемых пешком)	Повышение удовлетворенности и комфорта потребителей при обращении в управляющие организации	Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края
3.11	Контроль за своевременным обеспечением управления многоквартирными домами, исключение наличия домов без управления, особенно в период подготовки к осенне-зимнему периоду, органами местного самоуправления Пермского края	Снижение социальной напряженности, повышение удовлетворенности и комфорта потребителей	Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края
3.12	Обеспечение перехода собственников помещений в многоквартирных домах на «прямые» договоры с ресурсоснабжающими организациями, региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами	Повышение платежной дисциплины, качества предоставляемых потребителям коммунальных услуг	Инспекция государственного жилищного надзора Пермского края

3.13	Оказание информационной поддержки промышленным предприятиям, предпринимателям при создании новых производств, модернизации и переоснащении действующих производственных мощностей, выпуске новой продукции по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации (в том числе систем ХАССП)	Повышение доступности получения правовой помощи по вопросам защиты прав потребителей. Оказание информационной поддержки 100 % обратившихся	ПМТУ Росстандарта отдел (инспекция) в Пермском крае; ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Пермском крае»
3.14	Организация и проведение курсов повышения квалификации для работников организаций, осуществляющих деятельность на территории Пермского края, по техническому регулированию, метрологии, стандартизации, системам менеджмента качества и системам ХАССП	Создание механизмов стимулирования предпринимательского сообщества на изготовление товаров, работ, услуг, отвечающих современным требованиям безопасности. Повышение качества и безопасности региональных товаров, работ, услуг. Обучение не менее одной группы в год	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Пермском крае»
3.15	Проведение независимых экспертиз технических условий, стандартов организаций, по которым выпускается продукция, на соответствие требованиям законодательства	Создание механизмов стимулирования предпринимательского сообщества на изготовление товаров, работ, услуг, отвечающих современным требованиям безопасности. Повышение качества и безопасности региональных	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Пермском крае»

		товаров, работ, услуг. 100-процентное исполнение договоров на проведение независимых экспертиз	
--	--	---	--