



## ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 22 июля 2019 г. № 490

Калининград

#### Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Калининградской области

В соответствии с пунктом 2 статьи 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р, подпунктом «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года Правительство Калининградской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемую региональную программу по защите прав потребителей в Калининградской области.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор  
Калининградской области



А.А. Алиханов

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Правительства  
Калининградской области  
от 22 июля 2019 г. № 490

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
по защите прав потребителей в Калининградской области

**П А С П О Р Т**  
региональной программы по защите прав потребителей  
в Калининградской области

Ответственный исполнитель региональной программы:	Министерство экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области
Участники региональной программы:	Министерство образования Калининградской области; Министерство здравоохранения Калининградской области; Министерство по культуре и туризму Калининградской области; Министерство социальной политики Калининградской области; Министерство развития инфраструктуры Калининградской области; Министерство регионального контроля (надзора) Калининградской области; Министерство финансов Калининградской области; Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Калининградской области); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Калининградской области (далее – Управление Россельхознадзора по Калининградской области);

Служба по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области;  
 органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию);  
 Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (далее – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»);  
 Государственное казенное учреждение Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) (по согласованию);  
 общественные объединения (организации) потребителей по Калининградской области (по согласованию);  
 Союз «Калининградская торгово-промышленная палата» (по согласованию) (далее – КТПП);  
 Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ» (далее – КРОООО «ОПОРА РОССИИ»)

Цель региональной программы:

развитие системы обеспечения прав потребителей в Калининградской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты

Задачи региональной программы:

- координация деятельности всех участников программы по достижению цели программы;
- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Калининградской области навыков рационального потребительского поведения;

- повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;
- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых в Калининградской области товаров, работ и услуг;
- систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Калининградской области;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Калининградской области;
- содействие органам местного самоуправления общественными организациями Калининградской области в решении задач по защите прав потребителей;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых в Калининградской области товаров, работ и услуг;
- развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей в Калининградской области

Целевые показатели региональной программы:

- увеличение количества органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Калининградской области, к 2022 году до 4,3 единицы;
- увеличение количества муниципальных образований Калининградской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей, к 2022 году до 22 единиц;

- увеличение количества консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Калининградской области к 2022 году до 700 единиц;
- увеличение количества распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и другие), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Калининградской области, к 2022 году до 40 единиц;
- увеличение количества публикаций и сообщений в средствах массовой информации Калининградской области, направленных на повышение потребительской грамотности, к 2022 году до 45 единиц;
- увеличение количества граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Калининградской области, к 2022 году до 100 единиц;
- увеличение удельного веса претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей, к 2022 году до 80 %

Сроки реализации  
региональной программы:

2019-2022 годы

Ресурсное обеспечение  
региональной программы:

финансирование за счет средств федерального бюджета, областного бюджета и средств внебюджетных источников не предусмотрено

Ожидаемые результаты  
реализации региональной  
программы:

- развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Калининградской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счет организации консультирования на базе

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);

- обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления Калининградской области, общественных организаций и комплексного подхода к защите прав потребителей;
- повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение правовой грамотности населения Калининградской области 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 осуществления комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;
- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации

## **РАЗДЕЛ I. ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Региональная программа по защите прав потребителей в Калининградской области (далее – программа) определяет цели и приоритеты в создании условий по защите законных прав потребителей.

Программа разработана в рамках исполнения подпункта «б» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 года № Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного

совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года, исполнения полномочий высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей, предусмотренных статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, разработанных Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (согласно письму от 20 октября 2017 года № 01/14363-17-15).

Важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей и наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является применение мер превентивного характера, направленных в первую очередь на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав. При этом доступность информации для потребителей должна быть обеспечена независимо от места их нахождения и социально-экономического положения. Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, работающими на потребительском рынке.

Право потребителей на просвещение в области защиты их прав в соответствии со статьей 3 Закона о защите прав потребителей обеспечивается в том числе посредством организации системы информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. Целью создания такой системы является формирование у населения навыков грамотного поведения на потребительском рынке, возможности самостоятельно отстаивать свои законные права.

На территории Калининградской области сформирована многоуровневая система защиты прав потребителей, в которую входят:

- 1) общественные организации, наделенные правом оказания гражданам юридических, экспертных, консультационных услуг по защите их прав и законных интересов;
- 2) органы местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб потребителей, консультированию потребителей по вопросам защиты их прав, обращению в суды в защиту прав потребителей;
- 3) органы исполнительной власти Калининградской области, осуществляющие в рамках возложенных полномочий мероприятия по обеспечению прав потребителей;
- 4) территориальные органы и подразделения федеральных органов исполнительной власти, действующие на территории Калининградской области и наделенные полномочиями по проведению контрольно-надзорных мероприятий;

5) Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, осуществляющее координационную работу в сфере защиты прав потребителей.

В Калининградской области конструктивное взаимодействие всех ветвей системы защиты прав потребителей осуществляется по следующим направлениям:

1) определение приоритетных направлений в сфере защиты прав потребителей;

2) участие в работе комиссий, советов и иных совещательных органов при обсуждении вопросов защиты прав потребителей;

3) проведение совместных мероприятий с общественными организациями потребителей.

При Правительстве Калининградской области созданы и работают постоянно действующие координационные и совещательные органы: Межведомственная комиссия по урегулированию вопросов долевого строительства на территории Калининградской области, Совет по вопросам реформирования жилищно-коммунального хозяйства, Межведомственная комиссия при Министерстве финансов Калининградской области по работе в сфере повышения уровня финансовой грамотности.

Анализ обращений граждан, проведенный Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области в 2018 году, показал, что основными темами жалоб потребителей стали вопросы в сферах:

1) жилищно-коммунальных услуг – нарушения, связанные с установлением платы за ремонт и содержание жилья, общедомовые нужды, коммунальные услуги;

2) медицинских услуг – некачественное предоставление и оказание медицинских услуг, навязывание дополнительных платных услуг, непредставление информации о сроках и полной стоимости выполняемых услуг на платной основе;

3) торговли – продажа просроченных, некачественных, фальсифицированных товаров, некачественное оказание услуг продавцами и кассирами;

4) услуг связи – некачественное оказание услуг, нарушение условий договора, отсутствие полной информации об услуге, порядке ее оказания и стоимости, предъявление необоснованной задолженности;

5) транспортных услуг – низкий уровень качества, культуры обслуживания (в том числе грубое поведение водителей автобусов) и безопасности осуществления регулярных перевозок.

Защита нарушенных прав наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеют защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающих интересы большого числа граждан, пресечение распространения контрафактных и некачественных товаров, включая сферу

обращения фармацевтической, алкогольной и спиртосодержащей продукции, выявление и устранение проблем в организации оказания жилищно-коммунальных услуг, туристских и финансовых услуг, транспортного обслуживания населения.

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

Важным элементом национальной системы защиты прав потребителей являются органы местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области. В соответствии с Законом о защите прав потребителей органы местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области осуществляют консультирование потребителей в области качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В 2018 году специалистами муниципальных образований Калининградской области рассмотрено 689 обращений потребителей. Потребители имеют возможность получить консультацию по вопросам защиты своих прав на личном приеме и по телефону, путем обращения с письменным заявлением, на постоянной основе осуществляется консультирование и информирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Вместе с тем защита прав потребителей органами местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области остается на недостаточном уровне. Реализация полномочий по защите прав потребителей осуществляется только в 14 из 22 муниципальных образований Калининградской области. В структуре администраций муниципальных образований Калининградской области отсутствуют самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в порядке, установленном статьей 45 Закона о защите прав потребителей, функции по защите прав потребителей распределены между специалистами, занимающимися иными отраслевыми вопросами.

Важную роль в защите прав потребителей играют общественные организации, наделенные правом на проведение независимой экспертизы товаров (работ, услуг), проверки соблюдения прав потребителей и правил их обслуживания.

Согласно выписке из Ведомственного реестра юридических лиц – общественных объединений, зарегистрированных в Управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Калининградской области,

и имеющимся сведениям, на территории Калининградской области действуют 11 общественных организаций по защите прав потребителей.

Основными направлениями межведомственного взаимодействия в Калининградской области являются:

1) определение приоритетов в сфере защиты прав потребителей с учетом специфики потребительского рынка товаров, работ и услуг;

2) обмен информацией о выявленных нарушениях, о принятых мерах по предупреждению, пресечению и устранению нарушений прав потребителей;

3) обеспечение безопасности и качества товаров, работ, услуг и пресечение нарушений прав потребителей на потребительском рынке;

4) участие в работе комиссий, рабочих групп и иных совещательных органов при обсуждении вопросов защиты прав потребителей;

5) проведение разъяснительной и просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей.

В целях укрепления межведомственного взаимодействия по вопросам защиты нарушенных прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области совместно с общественными организациями проводится работа, направленная на просвещение населения Калининградской области по вопросам защиты прав потребителей:

1) совместное консультирование потребителей через Общественную приемную и Консультативный центр при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»;

2) анкетирование по изучению уровня потребительских знаний;

3) издание памяток для потребителей по различным группам услуг и видам товаров;

4) выездные консультирования в муниципальных образованиях Калининградской области;

5) совместные семинары, совещания, в том числе в рамках Всемирного дня потребителей, Всемирного дня качества, Дня пожилого человека.

В рамках Всемирного дня потребителей Управлением Роспотребнадзора по Калининградской области совместно с общественными организациями по защите прав потребителей проводятся тематические консультирования граждан, совместные выездные консультации потребителей в торговых сетях Калининградской области, образовательные мероприятия для школьников.

С целью реализации полномочий по консультированию граждан обеспечены еженедельная работа Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Калининградской области, консультирование граждан по телефону горячей линии, работа Консультативного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области».

Предупреждение нарушения прав потребителей может быть достигнуто не только через реализацию контрольно-надзорных функций, но и путем повышения правовой грамотности и социальной ответственности

хозяйствующих субъектов, информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Для решения указанных проблем необходим общий подход к защите национальных потребительских прав и законных интересов потребителей на региональном уровне, позволяющий в том числе формировать единую правоприменительную практику.

С учетом комплексного характера проблематики наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход.

Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Калининградской области.

## **РАЗДЕЛ II. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПОКАЗАТЕЛИ (ИНДИКАТОРЫ), ОСНОВНЫЕ ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ, СРОКИ И ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Исходя из приоритетов государственной политики в сфере защиты прав потребителей сформулирована цель программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Калининградской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи программы:

- 1) координация деятельности всех участников программы по достижению цели программы;
- 2) повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Калининградской области навыков рационального потребительского поведения;
- 3) повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;
- 4) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых в Калининградской области товаров, работ и услуг;
- 5) систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Калининградской области;
- 6) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Калининградской области;
- 7) содействие органам местного самоуправления общественными организациями Калининградской области в решении задач по защите прав потребителей;
- 8) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых в Калининградской области товаров, работ и услуг;

9) развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей в Калининградской области.

### Целевые показатели (индикаторы) программы

Таблица 1

№ п/п	Наименование показателя (индикатора)	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
1	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Калининградской области (единиц)	3,1	3,5	4,0	4,3
2	Количество муниципальных образований Калининградской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (единиц)	14	17	20	22
3	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Калининградской области (единиц)	60	64	67	70
4	Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и другие), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Калининградской области (единиц)	25	30	35	40
5	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации Калининградской области, направленных на повышение потребительской грамотности (единиц)	30	35	40	45
6	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Калининградской области (единиц)	70	80	90	100
7	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей (процентов)	70	73	76	80

Основные ожидаемые результаты реализации программы:

1) развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Калининградской области для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);

2) обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления Калининградской области, общественных организаций и комплексного подхода к защите прав потребителей;

3) повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

4) повышение правовой грамотности населения Калининградской области за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

5) снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

6) повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством осуществления комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

7) увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями).

Программа будет реализовываться в период 2019-2022 годов.

Финансирование программы за счет средств федерального, областного и местного бюджетов и средств внебюджетных источников не предусмотрено.

### РАЗДЕЛ III. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПРОГРАММЫ

Таблица 2

№ п/п	Мероприятия, реализуемые в рамках основного мероприятия	Ответственные исполнители мероприятия	Срок исполнения
1	2	3	4
1	Укрепление системы обеспечения прав потребителей в Калининградской области		
2	Координация и межведомственное взаимодействие между органами исполнительной власти Калининградской области, территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами местного самоуправления Калининградской области, общественными объединениями потребителей Калининградской области по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, Управление Россельхознадзора по Калининградской области, Министерство образования Калининградской области, Министерство здравоохранения Калининградской области, Министерство по культуре и туризму Калининградской области, Министерство социальной политики Калининградской области, Министерство развития инфраструктуры Калининградской области, Министерство регионального	2019-2022 гг.

1	2	3	4
		<p>контроля (надзора) Калининградской области, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области, Служба по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области, органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), КТПП (по согласованию), КРОООО «ОПОРА РОССИИ»</p>	
3	<p>Обеспечение деятельности Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Калининградской области</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию)</p>	2019-2022 гг.
4	<p>Участие в подготовке материалов для ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации</p>	<p>Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, Министерство образования Калининградской области, Министерство здравоохранения Калининградской области, Министерство по культуре и туризму Калининградской области, Министерство социальной политики Калининградской области, Министерство развития инфраструктуры Калининградской области, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области, Служба по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области, органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), КТПП (по согласованию)</p>	Ежегодно

1	2	3	4
5	Заключение и актуализация соглашений о взаимодействии с заинтересованными организациями по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг. (по мере необходимости)
6	Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан о нарушении их прав при получении жилищно-коммунальных услуг	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию)	На постоянной основе
7	Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан – участников долевого строительства жилья	Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области, Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию)	На постоянной основе
8	Обмен информацией о фактах поступления жалоб от граждан о нарушении их прав при оказании платных медицинских услуг	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), Министерство здравоохранения Калининградской области	На постоянной основе
9	Проведение работы в сфере защиты прав потребителей с учетом положений Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
10	Проведение работы по досудебному урегулированию споров между потребителями и продавцами (исполнителями)	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
11	Повышение уровня информационного обеспечения потребителей, просвещения и популяризации вопросов защиты прав потребителей		
12	Организация оказания бесплатных консультационных услуг по обращениям граждан, связанных с вопросами защиты прав потребителей, обеспечение работы телефонных горячих линий по вопросам защиты прав потребителей для консультирования населения Калининградской области с доведением информации об их работе через средства массовой информации	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области», органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.

1	2	3	4
13	Проведение информационных акций, приуроченных к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей; организация и проведение Дней качества, смотров-конкурсов, выставок, ярмарок-распродаж потребительских товаров местных товаропроизводителей с привлечением предпринимателей и потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), КТПП (по согласованию)	2019-2022 гг.
14	Проведение просветительских акций в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, Неделе сбережений, Дню качества, Всемирному дню туризма и прочее, просветительская работа с населением через печатные и электронные средства массовой информации	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию), Министерство финансов Калининградской области, Министерство образования Калининградской области, Министерство по культуре и туризму Калининградской области, общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), МФЦ	2019-2022 гг.
15	Организация приема граждан для проведения консультаций по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), МФЦ	2019-2022 гг.
16	Проведение просветительских мероприятий и организация приема социально уязвимых категорий потребителей: консультации, подготовка вариантов претензий	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию),	2019-2022 гг.

1	2	3	4
	и исковых заявлений в суды, судебная защита	общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию)	
17	Организация и проведение семинаров, круглых столов, информационной и методической поддержки собственникам помещений в многоквартирных домах по вопросам разъяснения норм жилищного законодательства, способов управления многоквартирным домом, предоставления и оплаты коммунальных услуг, проведения поверки приборов учета энергоресурсов	Общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), Министерство регионального контроля (надзора) Калининградской области, Служба по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области, Органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
18	Разработка и распространение информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в наиболее проблемных сферах потребительского рынка	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
19	Организация и проведение пресс-конференций, круглых столов по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию), общественные объединения потребителей Калининградской области (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
20	Информирование населения о результатах деятельности в сфере защиты прав потребителей на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Калининградской области	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию)	2019-2022 гг.
21	Информирование населения в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию)	2019-2022 гг.

1	2	3	4
22	Обеспечение функционирования информационных терминалов (киосков) по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию)	2019-2022 гг.
23	Обеспечение профилактики и пресечения нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей		
24	Оценка состояния системы защиты прав потребителей в Калининградской области посредством проведения мониторинга	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), Управление Россельхознадзора по Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
25	Анализ состояния потребительского рынка Калининградской области в части развития торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения	Министерство экономического развития, предпринимательства и торговли Калининградской области, Управление Россельхознадзора по Калининградской области	2019-2022 гг.
26	Организация и проведение в пределах компетенции контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к продукции, товарам и услугам	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, Управление Россельхознадзора по Калининградской области	2019-2022 гг.
27	Организация и проведение мероприятий по мониторингу соблюдения медицинскими организациями правил оказания медицинских услуг	Министерство здравоохранения Калининградской области	2019-2022 гг.
28	Осуществление мониторинга цен и тарифов на отдельные виды товаров (работ, услуг)	Министерство экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области, Министерство по культуре и туризму Калининградской области, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области; органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
29	Осуществление внутреннего контроля сроков и качества исполнения административных	Министерство образования Калининградской области, Министерство здравоохранения	2019-2022 гг.

1	2	3	4
	процедур в процессе предоставления государственных услуг органами исполнительной власти области	Калининградской области, Министерство по культуре и туризму Калининградской области, Министерство социальной политики Калининградской области, Министерство развития инфраструктуры Калининградской области, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калининградской области, Министерство экономического развития, предпринимательства и торговли Калининградской области, Служба по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области	
30	Проведение независимой экспертизы пищевых продуктов, промышленных товаров по качеству и безопасности, услуг общественного питания в соответствии с областями аккредитации испытательных лабораторий учреждений	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» (по согласованию)	2019-2022 гг.
31	Ведение реестра экспертных организаций, осуществляющих исследования товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Калининградской области, размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Министерство экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области	2019-2022 гг.
32	Содействие повышению правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельности на территории Калининградской области		
33	Организация и проведение семинаров с предпринимателями по вопросам изучения основ предпринимательской деятельности, защиты прав потребителей, требований технических регламентов Таможенного союза	КТТП (по согласованию), Министерство экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области, Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), органы местного самоуправления Калининградской области (по согласованию),	2019-2022 гг.

1	2	3	4
		КРОООО «ОПОРА РОССИИ» (по согласованию)	
34	Проведение публичных обсуждений правоприменительной практики при осуществлении контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
35	Информирование предпринимательского сообщества о требованиях законодательства в сфере защиты прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), Министерство экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области (по согласованию)	2019-2022 гг.
36	Проведение дней открытых дверей для предпринимателей	Управление Роспотребнадзора по Калининградской области (по согласованию), Министерство экономического развития, промышленности и торговли Калининградской области	2019-2022 гг.

#### **РАЗДЕЛ IV. ИНФОРМАЦИЯ ПО РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОГРАММЫ**

Финансирование мероприятий программы за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации и средств внебюджетных источников не предусмотрено.