



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.12.2019

г. Оренбург

№ 945-пн

Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы»

В соответствии с пунктом 2 статьи 42.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Правительство Оренбургской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить региональную программу «Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-губернатора – заместителя председателя Правительства Оренбургской области по экономической и инвестиционной политике Оренбургской области.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Губернатор –  
председатель Правительства



Д.В.Паслер

Приложение  
к постановлению  
Правительства области  
от 18.12.2019 № 945-пн

Региональная программа  
«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области  
на 2019–2023 годы»

ПАСПОРТ  
региональной программы  
«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2023 годы»  
(далее – Программа)

- Ответственный – министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области  
исполнитель  
Программы
- Участники – министерство региональной и информационной политики Оренбургской области;  
Программы министерство здравоохранения Оренбургской области;  
министерство образования Оренбургской области;  
министерство социальной политики Оренбургской области;  
министерство культуры Оренбургской области;  
министерство строительства, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Оренбургской области;  
министерство физической культуры и спорта Оренбургской области;  
департамент Оренбургской области по ценам и регулированию тарифов;  
государственная жилищная инспекция Оренбургской области;  
департамент молодежной политики Оренбургской области;  
администрации городских округов и муниципальных районов Оренбургской области (далее – органы местного самоуправления);  
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области (далее – Управление);  
Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору Оренбургской области (далее – Управление Россельхознадзора по Оренбургской области);  
Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Оренбургской области (далее – Росздравнадзор по Оренбургской области);  
федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Оренбургской области»;  
федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»;

Отделение по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации; общественные организации потребителей Оренбургской области

- Цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Оренбургской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
- Задачи Программы – координация деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы; повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Оренбургской 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 Оренбургской области товаров, работ и услуг; систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Оренбургской области; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Оренбургской области; содействие органам местного самоуправления, общественным организациям Оренбургской области в решении задач по защите прав потребителей; развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей; создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых в Оренбургской области товаров, работ и услуг; обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей; развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей
- Целевые показатели Программы – количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Оренбургской области;

количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Оренбургской области;

количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и другого), направленных на повышение потребительской грамотности, на 1 тыс. населения Оренбургской области;

количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации Оренбургской области (далее – СМИ), направленных на повышение потребительской грамотности населения Оренбургской области;

уровень правовой грамотности населения Оренбургской области в сфере защиты прав потребителей;

удельный вес проб продукции, реализуемой на территории Оренбургской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований, в общем объеме исследованной продукции;

удельный вес проб продукции животного происхождения, не соответствующей обязательным требованиям, в общем объеме продукции животного происхождения, в отношении которой проведены лабораторные исследования;

число граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Оренбургской области;

число учащихся, принявших участие в мероприятиях, направленных на повышение финансовой грамотности;

количество мероприятий по оказанию правовой помощи потребителям в сфере защиты прав потребителей;

доля граждан, удовлетворенных получаемыми социальными услугами, предоставляемыми государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Оренбургской области, в общем числе анкетированных граждан;

доля граждан, удовлетворенных условиями оказания услуг, предоставляемых медицинскими организациями, в общем числе анкетированных граждан;

доля граждан, удовлетворенных условиями оказания услуг, предоставляемых государственными организациями сферы культуры, в общем числе анкетированных граждан;

доля граждан, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, подведомственными министерству образования Оренбургской области, в общем числе анкетированных граждан

Ресурсное обеспечение Программы	– реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы
Срок реализации Программы	– 2019–2023 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	– развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей Оренбургской области для оказания населению области 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, органов местного самоуправления, общественных организаций Оренбургской области 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 Оренбургской области за счет увеличения доли мероприятий, 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 реализации комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей; повышение активности и эффективности деятельности органов местного самоуправления и общественных организаций Оренбургской области по защите прав потребителей; увеличение количества фактов добровольного удовлетворения продавцами (исполнителями) законных требований потребителей

## I. Общие положения и характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей

Программа разработана в рамках полномочий Правительства Оренбургской области в области защиты прав потребителей, предусмотренных статьей 42.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), а также во исполнение пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации 18 апреля 2017 года.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

Программой определены задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей для их решения, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

В Оренбургской области реализация государственной политики в сфере защиты прав потребителей осуществляется на основании Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Система защиты прав потребителей организована в соответствии с Комплексным планом по защите прав потребителей в Оренбургской области на 2016–2019 годы (далее – план), утвержденным вице-губернатором – заместителем председателя Правительства Оренбургской области по финансово-экономической политике и руководителем Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области.

Планом определены основные мероприятия по развитию региональной системы защиты прав потребителей, информированию и просвещению населения по вопросам потребительской культуры, профилактике и пресечению правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

В рамках плана организовано сотрудничество территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Оренбургской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей Оренбургской области.

Одним из основных направлений деятельности органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей является рассмотрение обращений потребителей, консультирование и оказание помощи в досудебном рассмотрении вопроса.

За 2018 год органами местного самоуправления рассмотрено более 7 тыс. обращений граждан о нарушении потребительских прав.

В результате 1609 (22,6 процента) обращений рассмотрено в пользу потребителей. За некачественные товары и услуги в добровольном порядке потребителям возвращены денежные средства на общую сумму более 5,6 млн. рублей.

Оказано содействие потребителям в составлении 2814 претензий, подготовлены 92 проекта исковых заявлений.

Направлена информация в адрес территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль в области защиты прав потребителей, о фактах продажи товаров ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Специалистами органов местного самоуправления выдано потребителям 39 направлений в Торгово-промышленную палату Оренбургской области на проведение экспертизы некачественных товаров (услуг).

Более 3 тыс. обращений рассмотрено специалистами органов местного самоуправления непосредственно в объектах розничной торговли (местах оказания услуг).

Ежегодно, в январе – марте, во всех муниципальных образованиях Оренбургской области проводятся мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей. В 2018 году организованы 36 телефонных «горячих» линий для оказания бесплатной консультационной помощи потребителям, в СМИ размещены 90 материалов по потребительской тематике, проведены 52 тематических приема потребителей.

Причинами, по которым происходят многочисленные нарушения прав потребителей, являются недостаточная правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов и информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В этой связи СМИ несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что системой органов защиты прав потребителей в СМИ регулярно будут размещаться материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Уполномоченным органом, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей на потребительском рынке на территории Оренбургской области, является Управление.

Деятельность Управления в 2018 году осуществлялась в рамках реализации плана. При осуществлении Управлением федерального государственного надзора приоритетными оставались мероприятия, направленные на обеспечение защиты законных прав и интересов потребителей в социально значимых секторах потребительского рынка (оказания финансовых, страховых, медицинских, туристских услуг, услуг связи), востребованность в которых подтвердил рост обращений в Управление.

Большая часть поступивших жалоб (58 процентов) касалась сферы оказания услуг, из них:

сфера жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) – 17 процентов;

услуги связи – 8 процентов;

бытовое обслуживание – 9 процентов;

финансовый рынок – 8 процентов;

сфера торговли – 42 процента.

Изменился состав жалоб: в секторе финансового рынка на 10 процентов снизилось количество жалоб на услуги банков. Более чем в 2 раза увеличилось количество обращений в сфере автомобильного и городского наземного транспорта, к которому относятся услуги легкового такси, регулярные маршрутные перевозки, авиаперевозки.

Граждан интересовали вопросы правовой оценки действий продавцов (исполнителей), практического применения законодательства в сфере защиты прав потребителей и способов защиты нарушенных прав.

По всем обращениям приняты меры в рамках компетенций. Потребителям оказана правовая помощь: в 76 процентах случаев даны разъяснения обязательных требований; 2 процента жалоб стали основанием для проведения надзорных мероприятий, по результатам которых составлены 115 протоколов об административных правонарушениях, выданы предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. Проведены 516 предварительных проверок поступившей информации, результатом которых в большинстве случаев стало решение хозяйствующими субъектами в добровольном порядке вопросов, поставленных потребителями в жалобах.

Количество проверок продолжает ежегодно снижаться. При этом количество нарушений, выявленных в среднем при проведении одной проверки, увеличилось и составило 2,9 единицы (2,3 единицы в 2017 году).

По результатам надзорных мероприятий хозяйствующим субъектам выданы предписания об устранении выявленных нарушений, вынесены постановления о привлечении виновных лиц к административной ответственности, внесены представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

Значительно увеличилось число поступивших материалов из органов полиции, прокуратуры, Отделения по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации и других по вопросам участия в совместных проверках, оценки различных потребительских договоров, фактам причинения вреда здоровью граждан, в основном детей, при получении услуг в развлекательных комплексах, а также незаконной продажи алкогольной и табачной продукции несовершеннолетним.

В 2018 году продолжала формироваться судебная практика с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации, изложенной в постановлении Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Степень участия Управления в судах возросла на 23 процента. Подготовлены 64 иска в защиту прав потребителей (неопределенного круга). Исковые требования заключались в прекращении противоправных действий хозяйствующих субъектов в сферах торговли, бытового обслуживания, ЖКХ, медицинских услуг, 96 процентов из них судами удовлетворены.

Количество положительных решений по 159 гражданским делам, где Управление участвовало в судебных процессах в качестве государственного органа, дающего в порядке, установленном статьей 47 Гражданского процес-

суального кодекса Российской Федерации, заключение по делу, составило 98 процентов, их количество в 2018 году по сравнению с 2017 годом увеличилось на 23 процента.

Сумма, взысканная судами в пользу потребителей, увеличилась по сравнению с показателем 2017 года в 2 раза и составила 15,6 млн. рублей.

Защита прав потребителей финансовых услуг находится в числе приоритетных направлений деятельности Управления, в связи с чем продолжалась реализация программы по повышению финансовой грамотности населения области, в том числе по просвещению граждан и предпринимательского сообщества по вопросам оказания финансовых услуг и грамотного финансового поведения. Инициировалось проведение совместных публичных мероприятий с органами исполнительной власти Оренбургской области, общественными объединениями потребителей, общественными организациями, работали «горячие линии», проводились обучающие лекции, семинары, курсы, налажена работа со СМИ.

Отмечая значимость профилактики нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей, проведены рабочие встречи с представителями бизнес-сообщества, продолжалась работа в рамках деятельности консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении, консультирование граждан в Общественной приемной. Почти на 10 процентов по сравнению с 2017 годом возросло количество звонков на «горячую» линию Управления, а по вопросам защиты прав потребителей их доля составила 76 процентов в общем количестве звонков, поступивших в Управление.

Одной из основных целей Стратегии 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, является защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

Управлением был разработан и исполнен план мероприятий по защите потребительских прав социально уязвимых категорий граждан Оренбургской области, включающий в себя межведомственное взаимодействие территориальных органов социальной защиты, органов местного самоуправления и общественных организаций Оренбургской области.

Гражданское общество информировалось посредством наполнения государственного информационного ресурса по защите прав потребителей (ГИР ЗПП). Уровень консультативной работы значительно возрос за счет создания и работы консультационного центра по защите прав потребителей федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».

На постоянной основе осуществлялось взаимодействие Управления с Правительством Оренбургской области, органами местного самоуправления, которые информировались о состоянии потребительского рынка в отношении социально значимых секторов экономики.

Необходимо дальнейшее совершенствование государственного контроля, повышение эффективности судебной защиты потребителей, профилактических и предупредительных мер, взаимодействие Управления с органами исполнительной власти Оренбургской области и общественными организациями Оренбургской области, а также широкое использование возможностей консультирования и информирования граждан о способах защиты их прав.

Комплекс мер правового, организационного и информационного характера, предусмотренный 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 требований законодательства в сфере потребительского рынка.

## II. Цель, задачи, целевые показатели, ожидаемые результаты реализации Программы

Цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Оренбургской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Задачи Программы:

координация деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы;

повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Оренбургской 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 Оренбургской области товаров, работ и услуг;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Оренбургской области;

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

содействие органам местного самоуправления, общественным организациям Оренбургской области в решении задач по защите прав потребителей;

развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;

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

обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей Оренбургской области.

Целевые показатели достижения цели и решения  
задач Программы

№ п/п	Наименование целевого показателя	Значение целевого показателя по годам				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7
1.	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей Оренбургской области, на 100 тыс. населения Оренбургской области (единиц)	3,0	3,05	3,1	3,15	3,15
2.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Оренбургской области (единиц)	1100	1200	1300	1350	1400
3.	Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и других), направленных на повышение потребительской грамотности, на 1 тыс. населения Оренбургской области (единиц)	5	6	7	8	8
4.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации Оренбургской области, направленных на повышение потребительской грамотности населения Оренбургской области (единиц)	540	545	560	570	580
5.	Уровень правовой грамотности населения Оренбургской области в сфере защиты прав потребителей (процентов)	52	53	54	55	56
6.	Удельный вес проб продукции, реализуемой на территории Оренбургской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований, в общем объеме исследованной продукции (процентов)	1	1	1	1	1

1	2	3	4	5	6	7
7.	Удельный вес проб продукции животного происхождения, не соответствующей обязательным требованиям, в общем объеме продукции животного происхождения, в отношении которой проведены лабораторные исследования (процентов)	32,6	27,6	22,6	17,6	12,6
8.	Число граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Оренбургской области (единиц)	70	75	80	85	90
9.	Число учащихся, принявших участие в мероприятиях, направленных на повышение финансовой грамотности (единиц)	39850	39900	39950	40000	40100
10.	Количество мероприятий по оказанию правовой помощи потребителям в сфере защиты прав потребителей (единиц)	467	490	510	520	530
11.	Доля граждан, удовлетворенных получаемыми социальными услугами, предоставляемыми государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Оренбургской области, в общем числе анкетированных граждан (процентов)	95,0	96,0	97,0	98,0	99,0
12.	Доля граждан, удовлетворенных условиями оказания услуг, предоставляемых медицинскими организациями, в общем числе анкетированных граждан (баллов)	93,0	93,5	94,0	94,5	95,0
13.	Доля граждан, удовлетворенных условиями оказания услуг, предоставляемых государственными организациями сферы культуры, в общем числе анкетированных граждан (процентов)	66,0	67,0	68,0	69,0	70,0

1	2	3	4	5	6	7
14.	Доля граждан, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, подведомственными министерству образования Оренбургской области, в общем числе анкетированных граждан (процентов)	89,1	89,4	89,6	89,8	90,0

Ожидаемыми результатами реализации Программы являются:

развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Оренбургской области для оказания населению области 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, органов местного самоуправления, общественных организаций Оренбургской области 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 Оренбургской области за счет увеличения доли мероприятий, 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 реализации комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

повышение активности и эффективности деятельности органов местного самоуправления и общественных организаций Оренбургской области по защите прав потребителей;

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

### III. Срок реализации и ресурсное обеспечение Программы

Срок реализации Программы – 2019–2023 годы.

Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы.

## IV. Характеристика основных мероприятий Программы

№ п/п	Наименование основного мероприятия, мероприятия	Срок, результат реализации мероприятия	Ответственные исполнители
1	2	3	4
1. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей			
1.1.	Координация и межведомственное взаимодействие по вопросам защиты прав потребителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Оренбургской области, органов местного самоуправления, общественных организаций Оренбургской области	на постоянной основе	территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, осуществляющие мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей; органы исполнительной власти Оренбургской области, осуществляющие мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей (далее – органы исполнительной власти); органы местного самоуправления; общественные организации Оренбургской области
1.2.	Обеспечение деятельности координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Оренбургской области	проведение не менее 1 заседания в год	министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области; Управление
1.3.	Обеспечение деятельности консультативного совета по вопросам защиты прав потребителей при Управлении Роспотреб-	проведение не менее 1 заседания в полугодие	Управление

1	2	3	4
	надзора по Оренбургской области		
1.4.	Обеспечение деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Оренбургской области при министерстве здравоохранения Оренбургской области	проведение не менее 1 заседания в квартал	министерство здравоохранения Оренбургской области
1.5.	Проведение мероприятий (совещаний, круглых столов и другого), направленных на решение вопросов, связанных с защитой прав потребителей, в пределах своей компетенции	проведение не менее 1 мероприятия ежегодно каждым исполнителем Программы	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления
1.6.	Оказание консультационной и методической помощи органам местного самоуправления по разработке мер по защите прав потребителей	оказание содействия органам местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей	министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области
1.7.	Обеспечение формирования и исполнения органами местного самоуправления комплексов мер по защите прав потребителей	подготовка сведений об осуществлении защиты прав потребителей на территории муниципального образования (1 раз в полугодие)	органы местного самоуправления
1.8.	Организация консультационной поддержки граждан в сфере защиты прав потребителей в органах местного самоуправления	подготовка сведений об осуществлении защиты прав потребителей на территории муниципального образования (1 раз в полугодие)	органы местного самоуправления

1	2	3	4
1.9.	Полное и всестороннее рассмотрение обращений потребителей, исчерпывающие мотивированные ответы со ссылками на нормы законодательства, регламентирующие спорные правоотношения, подробное разъяснение досудебного и судебного порядка урегулирования имущественных споров	предоставление ответов 100 процентам обратившихся	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления; Управление
1.10.	Подготовка материалов к ежегодному государственному докладу в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, мониторинг состояния потребительского рынка	направление материалов в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ежегодно)	Управление
<b>2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопроса защиты прав потребителей</b>			
2.1.	Обеспечение ведения раздела для потребителей на Интернет-портале органов государственной власти Оренбургской области, сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет)	наличие актуализированной информации для потребителей	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления
2.2.	Размещение на сайтах Управления и иных заинтересованных органов	наличие актуализированной информации для потреби-	органы местного самоуправления; Управление;

1	2	3	4
	(организаций) в сети Интернет информации по вопросам защиты прав потребителей, материалов судебной практики	лей	федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
2.3.	Обеспечение ведения государственного информационного ресурса по защите прав потребителей в сети Интернет	наличие актуализированного государственного информационного ресурса по защите прав потребителей	Управление
2.4.	Организация постоянно действующих «горячих» телефонных линий для потребителей в сфере торговли, финансовых, образовательных, медицинских, туристических, услуг в сфере ЖКХ, услуг транспорта и связи, строительства жилья	на постоянной основе	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления; Управление
2.5.	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, лекций, факультативных занятий и другого), направленных на повышение правовой грамотности населения, в том числе социально уязвимых категорий населения, в сфере защиты прав потребителей	проведение не менее 2 мероприятий в квартал	Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
2.6.	Проведение совещаний, круглых столов, конференций и иных мероприятий, направленных на разработку согласованных комплексных подходов к решению задач в сфере защиты прав по-	проведение не менее 1 мероприятия в год	министерство строительства, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Оренбургской области

1	2	3	4
	требителей при реализации услуг в сфере ЖКХ		
2.7.	Проведение мероприятий (семинаров, встреч, круглых столов, размещение материалов в СМИ), направленных на повышение правовой грамотности потребителей в сфере ЖКХ	обобщение сведений о проведенных мероприятиях 1 раз в полугодие	государственная жилищная инспекция Оренбургской области
2.8.	Оказание консультационных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг	по мере необходимости (2 раза в месяц по графику)	федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
2.9.	Проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав потребителей	проведение не менее одного мероприятия ежегодно (I квартал) каждым исполнителем Программы	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления; Управление; Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»; общественные организации Оренбургской области
2.10.	Проведение мероприятий, приуроченных к Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню финансовой грамотности и другим праздничным датам	не менее 10 мероприятий ежегодно	Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»; общественные организации Оренбургской области

1	2	3	4
2.11.	Проведение комплекса мероприятий, посвященных 30-летию принятия Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»	проведение не менее 1 мероприятия каждым исполнителем Программы (I квартал 2022 года)	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления; Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»; общественные организации Оренбургской области
2.12.	Реализация мер судебной защиты прав потребителей (в том числе обращение в суд с исками в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, включая социально уязвимые категории населения)	на постоянной основе при поступлении обращений и выявлении нарушений	Управление
2.13.	Участие во Всероссийской олимпиаде для старшеклассников по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг	1 раз в год	министерство образования Оренбургской области
2.14.	Участие школьников Оренбуржья в вебинарах проекта Центрального банка Российской Федерации «Онлайн-уроки финансовой грамотности. Профессионалы финансового рынка придут в каждую школу»	1 раз в полугодие	министерство образования Оренбургской области

1	2	3	4
2.15.	Организация и проведение лекций, семинаров по вопросам грамотного пользования финансовыми продуктами с учащимися школ, организаций среднего профессионального и высшего образования	не менее 7 мероприятий ежеквартально	Отделение по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации
2.16.	Организация и проведение обучающих занятий для пожилых людей, в том числе по материалам проекта «Прививаем культуру финансовой грамотности»	не менее 2 мероприятий ежеквартально	Отделение по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации
2.17.	Организация и проведение мероприятий по повышению финансовой грамотности для малообеспеченных категорий граждан	не менее 1 мероприятия ежеквартально	Отделение по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации
2.18.	Проведение Дня открытых дверей в Отделении по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации	не менее 1 мероприятия ежеквартально	Отделение по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации
2.19.	Включение в программу курсов повышения квалификации, обучающих семинаров и иных форм образовательной деятельности для руководителей и сотрудников учреждений культуры, студентов и преподавателей профессиональных образовательных организаций учебного материала по основам защиты прав потребителей	при формировании учебной программы (ежегодно)	министерство культуры Оренбургской области

1	2	3	4
2.20.	Разработка методических материалов для общеобразовательных организаций и оздоровительных лагерей, направленных на повышение правовой грамотности детей и подростков в области	1 раз в 2 года	департамент молодежной политики Оренбургской области
2.21.	Создание и размещение в медицинских организациях Оренбургской области информационных стендов по вопросам защиты прав пациентов при получении медицинской помощи	наличие актуализированной информации для потребителей	министерство здравоохранения Оренбургской области
2.22.	Проведение областного этапа Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России»	проведение не менее 1 конкурса (ежегодно)	министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области; федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Оренбургской области»
2.23.	Проведение регионального конкурса «Наша марка»	проведение не менее 1 конкурса (ежегодно)	министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области; федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Оренбургской области»

1	2	3	4
<b>3. Профилактика нарушений в сфере защиты прав потребителей</b>			
3.1.	Разработка и распространение информационно-справочных материалов (брошюр, памяток и другого) для населения, хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей	не менее 2 памяток в месяц	Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
3.2.	Проведение обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей и предупреждения нарушений на потребительском рынке	1 раз в квартал	Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
3.3.	Актуализация банка судебных решений в сфере защиты прав потребителей, в том числе на информационной площадке государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в сети Интернет	по мере поступления решений судов	Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
3.4.	Организация, участие в просветительских передачах и рубриках, разработка тематических публикаций о правах потребителей, механизмах их защиты, типичных нарушениях на потребительском рынке товаров, работ и услуг в средствах массовой информации	не менее 1 раза в месяц	Управление
3.5.	Проведение Дней открытых дверей для предпринимателей, муниципальных конференций в целях создания благоприятных	проведение не менее 1 мероприятия (ежегодно)	органы исполнительной власти; органы местного самоуправления

1	2	3	4
	условий ведения пред- принимательской дея- тельности		
<b>4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей</b>			
4.1.	Оценка состояния систе- мы защиты прав потреби- телей Оренбургской об- ласти	подготовка сведе- ний об осуществле- нии защиты прав потребителей (1 раз в полугодие)	министерство эконо- мического разви- тия, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбург- ской области; министерство ре- гиональной и ин- формационной по- литики Оренбург- ской области; Управление
4.2.	Анализ состояния потре- бительского рынка облас- ти в части развития тор- говли, общественного пи- тания, бытового обслу- живания населения	подготовка сведе- ний (1 раз в полугодие)	министерство эконо- мического разви- тия, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбург- ской области
4.3.	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей	2 раза в год	органы исполни- тельной власти; органы местного самоуправления; Управление; федеральное бюд- жетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской об- ласти»
4.4.	Осуществление монито- ринга цен на отдельные виды товаров	еженедельно	министерство эконо- мического разви- тия, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбург- ской области
4.5.	Осуществление монито- ринга соблюдения изме- нения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в	ежемесячно (не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным меся- цем)	департамент Орен- бургской области по ценам и регулиро- ванию тарифов

1	2	3	4
	муниципальных образованиях Оренбургской области в целях обеспечения баланса экономических интересов поставщиков и потребителей коммунальных услуг при установлении тарифов		
4.6.	Оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование, опросы)	2 раза в год	Управление; федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»
4.7.	Проведение лабораторных исследований продукции по показателям безопасности в рамках надзорных мероприятий	на постоянной основе	Управление; Управление Россельхознадзора по Оренбургской области
4.8.	Контроль качества получаемых гражданами социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Оренбургской области	обобщение данных анкетирования (ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом)	министерство социального развития Оренбургской области
4.9	Контроль условий предоставления услуг гражданам организациями в сферах здравоохранения, культуры, образования	обобщение данных анкетирования 1 раз в год	министерство культуры Оренбургской области; министерство здравоохранения Оренбургской области; министерство образования Оренбургской области
4.10.	Проведение контроля обязательной классификации информационной продукции в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О	на постоянной основе	министерство культуры Оренбургской области

1	2	3	4
	защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при проведении культурно-массовых мероприятий в государственных учреждениях культуры и искусства		
4.11.	Содействие в проведении классификации объектов туристской индустрии в Оренбургской области в целях повышения качества услуг	утверждение классификации гостиниц Оренбургской области к 1 января 2021 года	министерство физической культуры и спорта Оренбургской области
4.12.	Обеспечение формирования и ведения торгового реестра Оренбургской области	наличие актуализированного торгового реестра Оренбургской области	органы местного самоуправления; министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области
<b>5. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей</b>			
5.1.	Оказание методической помощи по вопросам защиты прав потребителей специалистам органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей Оренбургской области	по мере необходимости	министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области; Управление
5.2.	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и другого) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей Оренбургской области	не менее 1 мероприятия в год	Управление

Примечание. Привлечение в качестве исполнителей Программы органов и организаций, не являющихся органами исполнительной власти Оренбургской области, осуществляется по согласованию или на договорной основе.

## V. Методика оценки эффективности Программы

Эффективность Программы определяется на основании степени достижения значения целевых показателей Программы и реализации основных мероприятий Программы.

## VI. Контроль за реализацией Программы

Контроль за реализацией Программы осуществляет ответственный исполнитель Программы.

Внесение в Программу изменений осуществляется по инициативе ответственного исполнителя Программы.

Мониторинг реализации Программы осуществляется на основе отчетов исполнителей мероприятий Программы и данных статистической, ведомственной отчетности.

По итогам года, не позднее 15 февраля, участники Программы представляют ответственному исполнителю Программы отчет о реализации мероприятий Программы.

Годовой отчет о ходе реализации и об оценке эффективности Программы подготавливается ответственным исполнителем Программы совместно с участниками Программы до 1 апреля года, следующего за отчетным периодом, и направляется в Правительство Оренбургской области.

Публичность (открытость) информации о ходе реализации и об оценке эффективности Программы обеспечивается размещением годового отчета на официальном сайте ответственного исполнителя Программы в сети Интернет.

---