



ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 декабря 2020 года № 1010-П

г. Саратов

О Региональной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021-2025 годы

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области Правительство Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Региональную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021-2025 годы.

2. Признать утратившими силу:

 постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года № 378-П «О Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016-2020 годы»;

 постановление Правительства Саратовской области от 13 марта 2018 года № 119-П «О внесении изменений в постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года № 378-П»;

 постановление Правительства Саратовской области от 10 июля 2019 года № 488-П «О внесении изменений в постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года № 378-П»;

 пункт 12 постановления Правительства Саратовской области от 3 октября 2019 года № 701-П «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Саратовской области».

3. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Вице-губернатор Саратовской области –
Председатель Правительства
Саратовской области**



Р.В. Бусаргин

Приложение к постановлению
Правительства Саратовской области
от 21 декабря 2020 года № 1010-П

**Региональная программа
«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области»
на 2021-2025 годы**

Паспорт Программы

Наименование Программы	Региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021-2025 годы (далее – Программа)
Ответственный исполнитель Программы	министерство экономического развития области
Участники Программы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); министерство экономического развития области; министерство образования области; министерство здравоохранения области; министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области; министерство промышленности и энергетики области; министерство транспорта и дорожного хозяйства области; министерство информации и печати области; комитет государственного регулирования тарифов области; комитет по туризму области; управление ветеринарии Правительства области; Государственная жилищная инспекция области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Саратовской области (по согласованию); Средне-Поволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» (по согласованию);

	отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); федеральное государственное бюджетное учреждение «Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория» (по согласованию); государственное автономное учреждение Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»; общественные объединения потребителей области (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	координация деятельности всех участников по достижению цели Программы; повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения; повышение доступности правовой помощи для потребителей; систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей; создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей; создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей; развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей; развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей; профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг)

Целевые показатели Программы	количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области; количество муниципальных образований Саратовской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей; количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 100 тыс. населения Саратовской области; количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области; количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности; количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Саратовской области; удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции)
Сроки реализации Программы	2021-2025 годы
Ресурсное обеспечение Программы	финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и участников Программы (прогнозно)
Ожидаемые результаты реализации Программы	организация консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг; обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций и 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; повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством 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
--	--

I. Характеристика текущего состояния сферы защиты прав потребителей в Саратовской области

Динамичное развитие рынка товаров и услуг, совершенствование его инфраструктуры, появление новых, в том числе цифровых, технологий порождает потребительские риски и требует большей консолидации усилий, умения прогнозировать эти риски и своевременно на них реагировать.

На протяжении 2019 года областной рынок товаров и услуг демонстрировал относительную стабильность и высокий уровень товарной насыщенности. Только в организациях розничной торговли области ежемесячный объем товарных запасов оценивался размером от 21,3 млрд рублей в январе 2019 года до 24,5 млрд рублей в декабре 2019 года.

Розничный товарооборот по итогам года составил 375 млрд рублей с динамикой 100,7 процента, оборот общественного питания – 15,5 млрд рублей с динамикой 101,5 процента, населению области оказано платных услуг на 102,2 млрд рублей или 100,1 процента к 2018 году.

В объеме платных услуг доля коммунальных услуг составила 28,9 процента, телекоммуникационных – 18,5 процента, транспортных – 11,9 процента, бытовых – 10,3 процента.

Важно подчеркнуть, что перечень потребительских товаров и услуг постоянно расширяется и требует новых подходов к вопросам защиты прав потребителей.

В 2019 году на территории области действовал программно-целевой подход к решению вопросов защиты прав потребителей, который обеспечивал прозрачность и согласованность действий уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти области, общественных организаций.

В регионе сформирована система защиты прав потребителей, обеспечивающая комплекс работ по формированию и реализации политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

В 2019 году исполнение мероприятий Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016-2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года № 378-П (далее – Комплексная программа) осуществлялось по шести направлениям.

Информационно-аналитическое сопровождение системы защиты прав потребителей на территории Саратовской области и определение приоритетных направлений деятельности по совершенствованию системы защиты прав потребителей.

Поступательное развитие рынка товаров и услуг требует оперативного решения вопросов защиты прав потребителей на муниципальном уровне. Поэтому в качестве приоритета определена работа с органами местного самоуправления по их интеграции в областную систему защиты прав потребителей, как звена наиболее приближенного к потребителю.

В 2019 году в муниципальных образованиях области действовали муниципальные программы по защите прав потребителей, за год при администрациях 8 муниципальных районов образованы совещательные органы по защите прав потребителей.

В качестве оказания методологической помощи и для применения в работе администрациям районов области направлено более 30 методических рекомендаций.

Методологическая и информационная поддержка производителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг в сфере защиты прав потребителей.

Информационная поддержка предприятий-производителей осуществлялась через региональный специализированный информационно-аналитический портал государственной поддержки и развития инновационной деятельности. Услугами портала воспользовались более 70 организаций Саратовской области.

В рамках информационной поддержки субъектам предпринимательства направлено более 100 писем информационно-разъяснительного характера об изменениях действующего законодательства и правоприменительной практики.

Информация о мерах государственной поддержки малого и среднего предпринимательства, а также специальных налоговых режимах для малого бизнеса, в том числе промышленных предприятий, размещена на портале Правительства области, официальном сайте министерства экономического развития области, официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований, сайтах организаций инфраструктуры поддержки бизнеса и общественных бизнес-объединений области.

По вопросам созданных в регионе условий для развития предпринимательства размещено 1474 информационных материалов.

В целях повышения доступности инструментов финансовой поддержки для субъектов бизнеса, в том числе в сфере промышленности, проводится системная информационная работа о возможностях микрофинансовой и гарантийной поддержки некоммерческой микрокредитной компании «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства

Саратовской области» и акционерного общества «Гарантийный фонд для субъектов малого предпринимательства Саратовской области», а также о программах кредитно-гарантийной поддержки акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» и акционерного общества «МСП Банк».

На площадке бизнес-инкубатора проведен семинар для предпринимателей в сфере гостиничного бизнеса.

Федеральным бюджетным учреждением «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» с руководителями метрологических служб предприятий проведены совещания, оказано 78 консультаций по вопросам метрологического обеспечения.

В 2019 году реализованы мероприятия по обучению и повышению квалификации 340 сотрудников предприятий и организаций, формирующих рынок товаров и услуг.

Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

В 2019 году органами, входящими в систему защиты прав потребителей, оказано 37613 бесплатных консультационных услуг потребителям, в том числе по письменным и устным обращениям граждан, из них на долю Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Саратовской области) и федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» пришлось 56,2 процента консультационных услуг.

Продолжена реализация проекта по организации консультирования потребителей на базе государственного автономного учреждения Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

В рамках расширения форм участия МФЦ в защите прав потребителей площадка МФЦ использовалась для организации консультирования в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей. Технические возможности МФЦ использовались для трансляции просветительских видеороликов по финансовой грамотности Банка России.

Судебная практика в защиту прав потребителей, формировалась с тенденцией к росту объемов гражданских дел, в которых принимало участие Управление Роспотребнадзора по Саратовской области. Удельный вес судебных решений, вынесенных в пользу потребителей, по результатам участия Управления Роспотребнадзора по Саратовской области в процессах составил 99,4 процента. В пользу потребителей присуждено более 11 млн рублей.

Во исполнение Комплексной программы и в целях развития системы оказания правовой помощи потребителям Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области заключено 6 соглашений о взаимном сотрудничестве с общественными организациями, осуществляющими защиту прав потребителей, в рамках которых проведено 49 мероприятий с предпринимателями.

Организация системного обучения основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей.

В целях создания эффективной системы профессионального образования, подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров на базе областных государственных профессиональных образовательных организаций созданы 4 многофункциональных центра прикладных квалификаций для реализации программ профессионального обучения и профессиональных стандартов.

В 42 профессиональных образовательных организациях проведены тематические занятия, круглые столы по правовому просвещению и консультированию студентов.

Исполнителями программы среди обучающихся образовательных учреждений организовано более 550 лекций, семинаров, «открытых уроков», а также 340 просветительских акций.

Проведены региональный этап Всероссийской олимпиады школьников по Праву, в котором приняли участие 126 учащихся, а также конкурс «Юный знаток финансовой грамотности» с участием 26 школьников.

Просвещение и информирование населения по вопросам защиты прав потребителей.

Большое значение традиционно уделено акции, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, которая прошла во всех муниципальных образованиях области.

В ходе акции распространено более 68 тысяч памяток и брошюр по вопросам защиты прав потребителей, организованы выставки образцов нестандартной продукции, фальсифицированных средств измерений, литературы по вопросам защиты прав потребителей.

В рамках акции проведено 9 выездных консультаций потребителей на площадках торговых центров, рынков. Консультации по вопросам потребительского права получили 218 потребителей, составлено 28 проектов претензий в адреса хозяйствующих субъектов, 13 исковых заявлений, проведено 3 семинара с представителями бизнес-сообщества с охватом 59 слушателей.

По вопросам, посвященным тематике Всемирного дня защиты прав потребителей, организовано 34 выступления на телевидении, 14 – на радиостанциях, 24 пресс-конференции, 612 статей по вопросам потребительского права размещены в местных средствах массовой информации.

5 «горячих линий» действовало в органах исполнительной власти области по вопросам защиты прав потребителей транспортных, жилищно-коммунальных, медицинских услуг, услуг розничной торговли и общественного питания.

Для потребителей медицинских услуг в подведомственных министерству здравоохранения области организациях размещена информация о перечне оказываемых платных услуг, их стоимости, режиме работы специалистов по оказанию платных услуг, льготах, контактах главных врачей и ответственных сотрудников министерства здравоохранения области.

Для получателей ветеринарных услуг в электронных и печатных средствах массовой информации опубликован 221 материал, на сайтах учреждений ветеринарии области – 530 материалов, проведено 6 пресс-конференций, подготовлено 10 тематических сюжетов на телевидении и 6 на радио.

Администрациями 17 муниципальных районов организовано проведение «круглых столов» с собственниками многоквартирных домов по разъяснению законодательства об управлении многоквартирным домом, проведения его капитального ремонта.

Совершенствование системы контроля безопасности товаров, работ и услуг.

Исполнителями Комплексной программы:

проведено 1501 мероприятие по контролю качества товаров, работ и услуг, что на 79,3 процента больше аналогичного периода 2018 года;

исследовано 25844 проб пищевых продуктов, что на 4 процента больше чем в 2018 году;

проведены контрольно-надзорные мероприятия, направленные на соблюдение законодательства при подготовке многоквартирных домов к осенне-зимнему периоду, в отношении 1680 многоквартирных домов;

организованы внеплановые выездные проверки контроля хода подготовки предприятий электроэнергетики и теплоснабжения к работе в осенне-зимний период в отношении 13 электросетевых организаций и 5 объектов, осуществляющих производство электрической энергии;

проведено 35 рейдов по проверке качества оказания транспортных услуг, в том числе 2 выезда с участием средств массовой информации;

осуществлялся постоянный мониторинг цен на социально значимые продовольственные товары в целях недопущения фактов их необоснованного роста, а также постоянный мониторинг соблюдения транспортными предприятиями правил перевозок пассажиров и багажа.

В целях своевременного реагирования на факты нарушений прав потребителей в учреждениях здравоохранения размещены ящики «Для писем руководителю», заведены книги жалоб и предложений.

Сроки и требования к качеству государственных услуг и функций установлены соответствующими административными регламентами. Всеми исполнителями Комплексной программы осуществлялся внутренний контроль за качеством предоставляемых государственных услуг.

По итогам 2019 года достижение целевых показателей Комплексной программы характеризовалось следующими значениями:

№ п/п	Наименование целевых показателей реализации Комплексной программы	Единица измерения	Значения целевых показателей реализации Комплексной программы	
			2019 год (прогноз)	2019 год (факт)
1.	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	6	6,8
2.	Доля муниципальных районов и городских округов, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	процентов	100	100

3.	Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	2700	4062
4.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	единиц	1000	2448
5.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	единиц	30000	53716
6.	Удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего количества исследованной продукции)	процентов	до 5	1,8

II. Цели, задачи и показатели Программы, основные ожидаемые результаты

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.

Основные задачи Программы:

координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;

повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

повышение доступности правовой помощи для потребителей;

создание эффективной системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

содействие органам местного самоуправления области в решении задач по защите прав потребителей;

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

обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей;

развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;

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

профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг).

Показатели Программы

п/п	Наименование показателя	Единиц измерения	Значения показателя				
			2021 год	2022 год	2023 год	2024 год	2025 год
1.	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	5	5	5	6	6
2.	Количество муниципальных образований Саратовской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей	единиц	42	42	42	42	42
3.	Количество консультаций, в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	3000	3100	3200	3300	3500
4.	Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	2000	2200	2300	2400	2500
5.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности	единиц	1100	1100	1200	1300	1500
6.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 100 тыс. населения Саратовской области	единиц	30000	32000	33000	34000	35000

7.	Удельный вес продукции, реализуемой на территории Саратовской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции)	процентов	до 5	до 5	до 5	до 3	до 3
----	---	-----------	------	------	------	------	------

Основные ожидаемые результаты реализации Программы:

организация консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, 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;

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством 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.

III. Характеристика основных мероприятий Программы

Решение приоритетных задач Программы предполагается обеспечить в соответствии с мероприятиями, предусмотренными Планом мероприятий по реализации Региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021-2025 годы, который представлен в приложении к Программе.

IV. Информация по ресурсному обеспечению Программы

Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и участников Программы (прогнозно).

V. Управление реализацией мероприятий Программы и контроль ее исполнения

Мероприятиями Программы определен круг ее участников, которые несут ответственность за исполнение мероприятий.

Участники Программы в срок до 10 февраля года, следующего за отчетным, представляют в министерство экономического развития области по соответствующему запросу отчет о достигнутых за истекший период результатах, показателях исполнения Программы в количественном выражении.

Исполнение мероприятий Программы координируется Координационным советом при Губернаторе области по защите прав потребителей.

Информация о достигнутых результатах реализации Программы по итогам года размещается на официальном сайте министерства экономического развития области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

VI. Оценка эффективности Программы

Эффективность Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей Программы и основных мероприятий Программы.

Приложение
к Региональной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Саратовской области» на 2021-2025 годы

**План
мероприятий по реализации Региональной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области»
на 2021-2025 годы**

№ п/п	Содержание мероприятия	Срок испол- нения	Исполнитель	Ожидаемые результаты
1. Основное мероприятие «Укрепление региональной системы защиты прав потребителей»				
1.1.	Оказание содействия органам местного самоуправления в решении задач по защите прав потребителей	2021-2025 годы	органы исполнительной власти области	укрепление системы защиты прав потребителей
1.2.	Оказание содействия общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)	укрепление системы защиты прав потребителей
1.3.	Оказание методической помощи органам местного самоуправления области по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных образованиях, в том числе по вопросам метрологического обеспечения и стандартизации	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности
1.4.	Обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); органы исполнительной власти области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	укрепление системы защиты прав потребителей
1.5.	Организация мероприятий по предоставлению бесплатных консультационных услуг	2021-2025 годы	органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	доступность населению системы защиты прав потребителей

1.6.	Участие в мероприятиях по предоставлению бесплатных консультационных услуг, организованных администрациями муниципальных районов (городских округов) области		Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)	доступность населению системы защиты прав потребителей
1.7.	Формирование в муниципальных образованиях области эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей посредством разработки и утверждения органами местного самоуправления муниципальных программ по защите прав потребителей и создания муниципальных советов (комиссий) по защите прав потребителей	2021-2025 годы	органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	укрепление системы защиты прав потребителей
2. Основное мероприятие «Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей»				
2.1.	Оказание консультационных, юридических услуг по обращениям граждан, связанным с вопросами защиты прав потребителей, а также консультирование потребителей на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); органы исполнительной власти области; государственное автономное учреждение Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	доступность правовой помощи потребителям
2.2.	Проведение просветительских акций в рамках мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, Неделе сбережений, Всемирному дню качества и др.	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» (по согласованию)	доступность правовой помощи потребителям

2.3.	Распространение в местах проведения массовых мероприятий с участием потребителей информационных брошюр, справочных материалов по защите прав потребителей	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию); общественные объединения потребителей области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию); государственное автономное учреждение Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	доступность правовой помощи потребителям
2.4.	Организация и проведение смотров-конкурсов, фестивалей, семинаров, форумов, конференций, лекций, выставок, ярмарок-распродаж потребительских товаров местных товаропроизводителей и других просветительских мероприятий с привлечением предприятий-изготовителей, предпринимателей и потребителей	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию); органы исполнительной власти области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности бизнеса
2.5.	Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть Интернет по средствам	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию);	доступность правовой помощи потребителям

	просветительских передач, рубрик, тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты о типичных нарушениях на потребительском рынке		отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); органы исполнительной власти области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	
2.6.	Проведение «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию); органы исполнительной власти области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности
2.7.	Формирование и организация в муниципальных образованиях области временных отделений по проверке средств измерений и просвещению и популяризации вопросов защиты прав потребителей	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	доступность правовой помощи потребителям
3. Основное мероприятие «Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей»				
3.1.	Проведение образовательно-организационных мероприятий, «круглых столов», направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию); органы исполнительной власти области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей, повышение правовой грамотности в вопросах защиты прав потребителей

3.2.	Организация и проведение конкурсов профессионального мастерства для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке	2021-2025 годы	органы исполнительной власти области; органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию)	профилактика право-нарушений в сфере защиты прав потребителей, повышение правовой грамотности в вопросах защиты прав потребителей
3.3.	Привлечение предприятий области к участию во Всероссийском конкурсе «Сто лучших товаров России»	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (по согласованию); органы исполнительной власти области	обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продукции
3.4.	Организация и проведение семинаров, «круглых столов» по вопросам разъяснения норм жилищного законодательства, способах управления многоквартирным домом, предоставления и оплаты коммунальных услуг, проведения поверки приборов учета энергоресурсов	2021-2025 годы	министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства области; Государственная жилищная инспекция области; федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	профилактика право-нарушений в сфере защиты прав потребителей, повышение правовой грамотности в вопросах защиты прав потребителей
3.5.	Проведение «Дней информации», направленных на повышение уровня информированности потребителей по вопросам стандартизации и технического регулирования	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности
3.6.	Публикация в электронных средствах массовой информации уведомлений о проектах технических регламентов, информации об отмененных стандартах, о выставках и конкурсах «100 лучших товаров России», ответов на запросы потребителей по вопросам технического регулирования, стандартизации, метрологии	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	повышение уровня правовой грамотности

4. Основное мероприятие «Кадровое обеспечение защиты прав потребителей»				
4.1.	Содействие повышению уровня квалификации лиц, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области	2021-2025 годы	органы исполнительной власти области	обеспечение высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг)
4.2.	Проведение работы по повышению квалификации педагогических работников в области преподавания основ финансовой грамотности		отделение по Саратовской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)	обеспечение высокого уровня квалификации специалистов
4.3.	Организация и проведение курсов повышения квалификации для работников предприятий и организаций области по метрологическому обеспечению производства	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию)	обеспечение высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг)
5. Основное мероприятие «Осуществление мер по совершенствованию системы контроля безопасности товаров (работ, услуг)»				
5.1.	Организация и проведение в пределах компетенции контрольно-надзорных мероприятий в сфере защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к товарам и услугам	2021-2025 годы	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)	повышение эффективности и контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей
5.2.	Проведение независимой экспертизы пищевых продуктов как производимых на территории области, так и ввозимых извне по качеству и безопасности, услуг общественного питания в соответствии с областями аккредитации испытательных лабораторий учреждений	2021-2025 годы	федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области» (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» (по согласованию); федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория» (по согласованию)	обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции, предупреждение пищевых отравлений

5.3.	Осуществление внутреннего контроля сроков и качества исполнения административных процедур в процессе предоставления государственных услуг органами исполнительной власти области	2021-2025 годы	органы исполнительной власти области	обеспечение сроков предоставления государственных услуг, предусмотренных административными регламентами
5.4.	Привлечение членов Общественной палаты Саратовской области и представителей общественных объединений по защите прав потребителей для отбора проб при проведении независимой экспертизы	2021-2025 годы	федеральное государственное бюджетное учреждение «Саратовская межобластная ветеринарная лаборатория» (по согласованию)	обеспечение качества и безопасности производимой и реализуемой потребителям продовольственной продукции, предупреждение пищевых отравлений