

**Перечень  
основных мероприятий региональной программы по обеспечению прав  
потребителей в Мурманской области на 2021-2023 годы**

	Основное мероприятие, мероприятия*	Ожидаемый результат	Ответственные исполнители
1	Раздел I. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей		
1.1	Обеспечение деятельности Совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Мурманской области	проведение заседаний по мере необходимости	Министерство экономического развития Мурманской области (по общим вопросам), Министерство финансов Мурманской области (по вопросам финансовой грамотности)
1.2	Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний, рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей в Мурманской области	проведение мероприятий по мере необходимости	исполнительные органы государственной власти Мурманской области - соисполнители Региональной программы, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по Мурманской области, иные соисполнители Региональной программы
1.3	Реализация мероприятий региональной подпрограммы «Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 – 2023 годы», направленных на укрепление региональной системы защиты прав потребителей	реализация мероприятий подпрограммы в полном объеме	Министерство финансов Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, иные соисполнители Региональной подпрограммы
1.4	Организация оказания бесплатной юридической помощи (БЮП) по защите прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг) в отношении отдельных категорий граждан в соответствии с Федеральным	оказание БЮП 100 % граждан, обратившихся за БЮП и имеющих право на ее получение в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в	Министерство юстиции Мурманской области

	законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»	Российской Федерации»	
1.5	Предоставление организациям площадок в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) для оказания гражданам бесплатной консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей	предоставление в шестнадцати муниципальных образованиях области условий для консультирования граждан в МФЦ представителями общественных организаций, органами местного самоуправления Мурманской области, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области	Министерство цифрового развития Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области
1.6	Обеспечение формирования и исполнения муниципальными образованиями Мурманской области комплексов мер по защите прав потребителей	увеличение доли муниципальных образований региона, реализующих комплекс мер по защите прав потребителей. Формирование отчетов о реализации комплекса мер ежегодно	органы местного самоуправления Мурманской области
1.7	Оказание консультационной и методической помощи органам местного самоуправления Мурманской области по разработке комплексов мер по защите прав потребителей на муниципальном уровне	проведение консультационной и методической работы с 17 муниципальными образованиями	Министерство экономического развития Мурманской области
1.8	Доведение до сведения некоммерческих организаций в сфере защиты прав потребителей информации (НКО) о Ресурсном центре социально ориентированных некоммерческих организаций	информирование НКО	Министерство экономического развития Мурманской области
1.9	Содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области в организации осуществления задач по защите жилищных прав потребителей на	проведение консультационной и методической работы с 17 муниципальными образованиями	Государственная жилищная инспекция Мурманской области

	территории муниципальных образований Мурманской области		
1.10	Проведение заседаний объединенного Общественного совета при Государственной жилищной инспекции Мурманской области, Комитете по тарифному регулированию Мурманской области, Министерстве строительства Мурманской области и Министерстве градостроительства и благоустройства Мурманской области, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе рассмотрение проблемы сверхнормативного потребления коммунальных ресурсов на общедомовые нужды	проведение не менее одного заседания в квартал	Государственная жилищная инспекция Мурманской области, НП «Жилищное объединение Мурманска»
1.11	Проведение встреч с представителями общественных организаций, инициативными группами граждан в целях оказания консультационной помощи в вопросах защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства	проведение не менее четырех встреч ежегодно	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
1.12	Обеспечение деятельности Координационного совета по организации прав граждан в системе обязательного медицинского страхования	проведение не менее двух заседаний совета ежегодно	Министерство здравоохранения Мурманской области
1.13	Полное и всестороннее рассмотрение обращений граждан по вопросам прав потребителей (по компетенции)	предоставление ответов 100 % обратившихся	исполнительные органы государственной власти Мурманской области – соисполнители программы, органы местного самоуправления Мурманской области
1.14	Судебная защита прав потребителей путем подачи исков в защиту конкретных потребителей, неопределенного круга потребителей	подготовка не менее 30 исков ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области

1.15	Предоставление заключений в суды по искам потребителей	предоставление заключений по 100 % требований суда	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
1.16	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. В установленных законодательством случаях выдача предостережений о недопустимости нарушения законодательства о защите прав потребителей, при наличии оснований - проведение контрольно-надзорных мероприятий	предоставление ответов 100 % обратившихся	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
1.17	Организация консультационной поддержки граждан в сфере защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Мурманской области	оказание консультационной помощи 100 % обратившихся	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области»
1.18	Подготовка ежегодного государственного доклада в сфере защиты прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, мониторинг состояния потребительского рынка	издание государственного доклада, не менее двух аналитических материалов ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
1.19	Ведение личного приема и рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг	организация не менее двух приемов в неделю	Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации
1.20	Проведение встреч с представителями органов местного самоуправления Мурманской области, общественных организаций,	проведение не менее восьми встреч ежегодно	Комитет по тарифному регулированию Мурманской области

	гражданами с целью разъяснения вопросов в сфере тарифного регулирования и изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги		
1.21	Оказание информационно-методической помощи органам местного самоуправления Мурманской области по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	проведение методической работы с 17 муниципальными образованиями (совещания, методическая помощь)	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
2	Раздел II. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей		
2.1	Информирование населения через средства массовой информации и сеть Интернет об основных изменениях законодательства в сфере защиты прав потребителей	обеспечение публикаций и сообщений в средствах массовой коммуникации (в том числе в сети Интернет) по мере необходимости	исполнительные органы государственной власти Мурманской области-соисполнители программы, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, органы местного самоуправления Мурманской области
2.2	Ведение раздела «Защита прав потребителей» на официальном сайте Правительства Мурманской области со ссылками на основные официальные интернет - ресурсы в сфере защиты прав потребителей	наличие актуализированной информации в разделе «Защита прав потребителей» на сайте Правительства Мурманской области	Министерство экономического развития Мурманской области, Министерство цифрового развития Мурманской области, Министерство информационной политики Мурманской области, исполнительные органы государственной власти Мурманской области-соисполнители программы
2.3	Ведение раздела «Защита прав потребителей» на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, органов местного самоуправления Мурманской области со ссылками на основные	наличие актуализированного раздела «Защита прав потребителей» на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, не	Исполнительные органы государственной власти Мурманской области-соисполнители программы, органы местного самоуправления Мурманской области

	официальные ресурсы в сфере защиты прав потребителей, а также соответствующей информацией в сфере деятельности органа власти, органов местного самоуправления	менее чем на 50 % официальных сайтов органов местного самоуправления Мурманской области	
2.4	Реализация мероприятий региональной подпрограммы «Повышение финансовой грамотности населения Мурманской области на 2021 – 2023 годы», направленных на информационное обеспечение потребителей, просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей	реализация мероприятий подпрограммы в полном объеме	Министерство финансов Мурманской области, Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации, иные соисполнители Региональной подпрограммы
2.5	Размещение в разделе «Защита прав потребителей» на сайте Правительства Мурманской области информации об организациях, осуществляющих защиту прав потребителей на территории региона	наличие актуализированного перечня организаций, осуществляющих защиту прав потребителей	Министерство экономического развития Мурманской области, Министерство цифрового развития Мурманской области
2.6	Обеспечение ведения государственного информационного ресурса по защите прав потребителей: размещение нормативной базы по защите прав потребителей, находящихся на обсуждении законопроектов, информационно-аналитических материалов, актуальных материалов судебной практики, разъяснения гражданам по вопросам, поступившим на портал ГИР ЗПП через виртуальную приемную	наличие актуализированного государственного информационного ресурса	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
2.7	Размещение на сайте Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области информации, касающейся актуальных проблем защиты прав потребителей, материалов судебной практики	наличие актуализированной информации на сайте	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
2.8	Распространение методических материалов, брошюр, плакатов, буклетов по вопросам защиты	распространение не менее двух тысяч экземпляров ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и

	прав потребителей, публикации по актуальным темам в газете «Санитарный щит Заполярья»		благополучия человека по Мурманской области
2.9	Проведение мероприятий декады, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, в том числе размещение информации на сайте Управления, проведение пресс-конференции, информационных встреч, «горячих линий», консультирование граждан по заявленной тематике	проведение не менее десяти мероприятий ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
2.10	Обеспечение формирования и ведения информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей в администрациях муниципальных образований Мурманской области	наличие актуализированных информационных стендов не менее чем в 50 % администраций муниципальных образований Мурманской области	органы местного самоуправления Мурманской области
2.11	Обеспечение формирования и ведения образовательных стендов по вопросам защиты прав потребителей в государственных областных и муниципальных общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях	наличие актуализированных образовательных стендов не менее чем в 50 % общеобразовательных организаций, организаций начального и среднего профессионального образования	Министерство образования и науки Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области
2.12	Организация постоянно действующей горячей телефонной линии для потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг	функционирование горячей линии	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
2.13	Проведение консультаций-практикумов «Права потребителя и их защита»	проведение не менее одной консультации-практикума ежегодно	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области»
2.14	Проведение информационно-познавательной программы, посвященной Дню пожилого человека, «Час полезного совета»	количество участников мероприятия (в том числе в онлайн-формате) не менее 30	Министерство культуры Мурманской области
2.15	Проведение дней информации «Права потребителей»	количество участников мероприятия (в том числе в онлайн-формате) не менее 30	Министерство культуры Мурманской области

2.16	Организация и проведение просветительских мероприятий об основах потребительских знаний среди получателей социальных услуг государственных областных учреждений социального обслуживания	проведение не менее тридцати мероприятий ежегодно	Министерство труда и социального развития Мурманской области
2.17	Обеспечение формирования и ведения сводного плана мероприятий декады, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей	наличие сводного плана на официальном сайте Министерства экономического развития Мурманской области ежегодно	Министерство экономического развития Мурманской области
2.18	Проведение регионального конкурса «Лучшие товары и услуги Мурманской области»	проведение не менее одного конкурса ежегодно	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
2.19	Обеспечение формирования и ведения раздела «Долевое строительство» на официальном сайте Министерства строительства и территориального развития Мурманской области	наличие актуализированного раздела «Долевое строительство»	Министерство строительства Мурманской области
2.20	Обеспечение ведения раздела «Тарифный калькулятор» на официальном сайте Комитета по тарифному регулированию Мурманской области	поддержание в актуальном состоянии тарифных калькуляторов	Комитет по тарифному регулированию Мурманской области
2.21	Проведение проверок выполнения работ надлежащего качества лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами, по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах	формирование и исполнение плана проведения плановых проверок	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
2.22	Организация и проведение Дня открытых дверей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей для предпринимателей и населения по вопросам технического	участие не менее пяти организаций	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»



	регулирующего, метрологического обеспечения, стандартизации		
2.23	Организация и проведение Дней информации, направленных на повышение уровня информирования потребителей по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации	участие не менее десяти организаций	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
2.24	Организация и проведение семинаров и круглых столов по вопросам проведения поверки приборов учета коммунальных ресурсов	проведение не менее одного мероприятия	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
3	Раздел III. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей		
3.1	Обеспечение ведения раздела «Для предпринимателей» на официальном сайте Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области	наличие актуализированного материала в разделе «Для предпринимателей»	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
3.2	Организация и проведение Дней открытых дверей для предпринимателей, в том числе по вопросам правоприменительной практики Управления	проведение не менее четырех мероприятий ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
3.3	Организация и проведение мероприятий по вопросам защиты прав потребителей с предпринимателями (в том числе с местными товаропроизводителями), осуществляющими деятельность на потребительском рынке	проведение не менее двух встреч ежегодно	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
3.4	Распространение (в том числе посредством размещения в разделе «Защита прав потребителей» на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области, органов местного самоуправления Мурманской области) методических материалов, брошюр, плакатов, буклетов,	наличие материалов в сети Интернет	исполнительные органы государственной власти Мурманской области-соисполнители программы, органы местного самоуправления

	правовых сборников и т.п. по вопросам защиты прав потребителей для хозяйствующих субъектов, товаропроизводителей		
3.5	Лицензирование отдельных видов деятельности (продукции, товаров и услуг) на территории Мурманской области	осуществление лицензирования отдельных видов деятельности (товаров и услуг)	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, Министерство образования и науки Мурманской области, Министерство здравоохранения Мурманской области, Государственная жилищная инспекция Мурманской области
3.6	Организация и осуществление контроля (надзора)	организация и осуществление контрольной (надзорной) деятельности	Министерство инвестиций, развития предпринимательства и рыбного хозяйства Мурманской области, Министерство образования и науки Мурманской области, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области, Комитет по тарифному регулированию Мурманской области, Государственная жилищная инспекция Мурманской области
3.7	Привлечение представителей общественности к оценке качества капитального ремонта многоквартирных домов (КР МКД)	повышение качества КР МКД	Министерство строительства Мурманской области, Государственная жилищная инспекция Мурманской области
3.8	Выдача, переоформление, выдача дубликатов разрешений для осуществления деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Мурманской области	выдача разрешений 100 % заявителей, соответствующих установленным требованиям	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области
3.9	Применение установленных законодательством мер административной ответственности за нарушение законодательства регулирующего отношения на финансовом рынке	восстановление нарушенных прав потребителей финансовых услуг, применение установленной законодательством ответственности за	Отделение по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации

		нарушение прав потребителей, постоянно	
3.10	Оказание информационной поддержки промышленным предприятиям, предпринимателям при создании новых производств, модернизации и переоснащении действующих производственных мощностей, выпуске новой продукции по вопросам технического регулирования, метрологического обеспечения, стандартизации (в том числе систем ХАССП)	оказание информационной поддержки 100 % обратившихся	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
3.11	Организация и проведение курсов повышения квалификации для работников организаций, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, по техническому регулированию, метрологии, стандартизации, системам менеджмента качества и системам ХАССП	обучение не менее одной группы в год	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
3.12	Проведение независимых экспертиз продовольственных и непродовольственных товаров, работ, услуг на соответствие требованиями законодательства в соответствии с областями аккредитации испытательных лабораторий учреждений	100-процентное исполнение договоров на проведение независимых экспертиз	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области»
3.13	Проведение независимых строительно-технических экспертиз, в том числе в сфере жилищно-коммунального хозяйства	100-процентное исполнение договоров на проведение независимых строительно-технических экспертиз	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
3.14	Проведение независимых экспертиз технических условий, стандартов организаций, по которым выпускается продукция, на соответствие требованиям законодательства	100-процентное исполнение договоров на проведение независимых экспертиз	ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Мурманской области»
4	Раздел IV. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей		
4.1	Оценка уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей	получение сведений об уровне правовой грамотности населения в	Министерство экономического развития Мурманской области

	(социологическое исследование)	сфере защиты прав потребителей	
4.2	Определение доли потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (социологическое исследование)	получение сведений о доле потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей	Министерство экономического развития Мурманской области
4.3	Оценка уровня удовлетворенности населения организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения (IT-опрос)	получение сведений об уровне удовлетворенности населения организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения	Министерство экономического развития Мурманской области, Министерство цифрового развития Мурманской области, Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области, Министерство транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области
4.4	Обеспечение формирования и ведения торгового реестра Мурманской области	наличие актуализированного торгового реестра	Министерство экономического развития Мурманской области, органы местного самоуправления Мурманской области
4.5	Мониторинг состояния выбора и реализации способа управления многоквартирными домами	получение сведений о способах управления многоквартирными домами	Государственная жилищная инспекция Мурманской области
4.6	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в жилищной сфере	анализ и обобщение поступающих обращений в адрес Инспекции ежеквартально	Государственная жилищная инспекция Мурманской области

*\*Мероприятия проводятся с учетом текущей эпидемиологической ситуации в регионе (при необходимости и технической возможности посредством сети Интернет).*