



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 декабря 2018 г. № 191

г. МАХАЧКАЛА

**Об утверждении республиканской программы  
«Обеспечение защиты прав потребителей  
в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и подпунктом «б» пункта 7 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. Пр-1004ГС по итогам заседания Президиума Государственного Совета Российской Федерации, состоявшегося 18 апреля 2017 года, Правительство Республики Дагестан **п о с т а н о в л я е т**:

Утвердить прилагаемую республиканскую программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год».



**Временно исполняющий обязанности  
Председателя Правительства  
Республики Дагестан**

**А. Кариров**

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Правительства  
Республики Дагестан  
от 25 декабря 2018 г. № 191

**Республиканская программа «Обеспечение защиты прав  
потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»**

**П А С П О Р Т**  
**республиканской программы «Обеспечение защиты прав  
потребителей в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 год»**

- Ответственный исполнитель Программы – Агентство по предпринимательству и инвестициям Республики Дагестан
- Участники Программы – Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Дагестан (по согласованию);  
Министерство экономики и территориального развития Республики Дагестан;  
Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан;  
Министерство здравоохранения Республики Дагестан;  
Министерство образования и науки Республики Дагестан;  
Министерство информатизации, связи и массовых коммуникаций Республики Дагестан;  
Министерство внутренних дел по Республике Дагестан;  
Управление Федеральной антимонопольной службы России по Республике Дагестан (по согласованию);  
Межрегиональное территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере транспорта по Северо-Кавказскому федеральному округу (по согласованию);  
Государственная жилищная инспекция Республики Дагестан;  
Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Республике Дагестан» (по согласованию);  
органы местного самоуправления (по согласованию);

	общественные объединения потребителей (по согласованию); многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг
Цели Программы	– создание системы защиты прав потребителей в Республике Дагестан, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи Программы	– 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 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 товаров, работ и услуг; систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; содействие органам местного самоуправления, общественным организациям 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 товаров, работ и услуг; содействие в обеспечении защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей; содействие развитию институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.
Сроки реализации Программы	– 2018-2020 годы

Целевые  
индикаторы и  
показатели  
Программы

- количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 1 муниципальное образование Республики Дагестан;
- количество муниципальных образований республики, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей;
- количество консультаций в сфере защиты прав потребителей, на 1 тыс. человек;
- количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности, на 1 тыс. человек;
- количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;
- уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей);
- количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, на 1 тыс. человек;
- удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей;
- удельный вес продукции, реализуемой на территории субъекта Российской Федерации, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции)

Ресурсное  
обеспечение  
Программы

- для реализации мероприятий Программы средства республиканского бюджета Республики Дагестан не требуются

Ожидаемые  
результаты  
реализации  
Программы

- развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в республике для оказания населению бесплатной консультационной помощи (в том числе, за счет организации консультирования на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг);
- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия

органов государственной власти 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;

уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

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

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);

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 Республике Дагестан**

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

Определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей в республике, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав, а также отсутствие в Республике Дагестан системы всеохватывающего потребительского образования и просвещения. В этой связи средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что системой органов в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Данная работа приобретает особую актуальность потому, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя, которое не всегда является рациональным. В настоящее время изготовители и продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества, в основном, не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров (услуг) и применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции.

Таким образом, с учетом снижения административных барьеров, риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

В республике деятельность в сфере защиты прав потребителей фактически осуществляется Управлением Роспотребнадзора по Республике Дагестан, другими органами, выполняющими контрольные функции в сфере защиты прав потребителей и общественными объединениями потребителей. С 2006 года данная работа координируется через постоянно действующий совещательный орган при Управлении Роспотребнадзора по Республике Дагестан – Консультативный совет по защите прав потребителей, в состав которого входят представители общественных объединений потребителей, уполномоченные по правам предпринимателей и прав человека в Республике Дагестан, руководитель Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан и другие.

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

В связи с этим важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей. Для повышения мотивации к углубленному изучению данных вопросов организуется проведение олимпиад и конкурсов среди обучающихся общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций, образовательных организаций высшего образования.

На сегодняшний день не в полной мере реализованы полномочия и задействован потенциал общественных объединений потребителей. Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Республики Дагестан необходим переход на качественно новый уровень защиты прав потребителей, для чего требуются новые организационные подходы, в том числе внедрение программно-целевых методов, направленных на консолидацию усилий федеральных органов, органов государственной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления и общественных организаций.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод и улучшение качества жизни жителей республики.

## **II. Прогноз ожидаемых результатов реализации Программы**

Исходя из приоритетов государственной политики, сформулирована цель Программы – создание системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

Для достижения цели Программы и развития системы защиты прав потребителей республики, необходимо решение следующих задач:

координация деятельности всех участников по достижению цели программы;

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 товаров, работ и услуг;

систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

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

содействие органам местного самоуправления, общественным организациям 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 товаров, работ и услуг;

обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Основные ожидаемые результаты реализации Программы:

создание при Главе Республики Дагестан Межведомственного координационного совета по созданию благоприятных условий для обеспечения прав потребителей;

создание при главах администраций городов и районов Республики Дагестан Межведомственных комиссий по вопросам защиты прав потребителей;

увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав на 112,2 процента по отношению к базовому показателю 2017 года;

количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности к 2020 году на 246,9 процента по отношению к базовому показателю 2017 года;

количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей до 1 000 человек;

Методика оценки эффективности реализации Программы приведена в приложении № 1 к Программе.

Целевые индикаторы и показатели Программы приведены в приложении № 2 к Программе.

Реализацию задач Программы необходимо осуществлять при тесном взаимодействии Управления Роспотребнадзора по Республике Дагестан, органов исполнительной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления Республики Дагестан и населения Республики Дагестан.

### **III. Срок реализации Программы**

Реализацию Программы планируется осуществить в один этап.

Срок реализации Программы – 2018-2020 годы.

### **IV. Описание рисков реализации Программы**

При реализации Программы существуют риски, наступление которых может повлечь за собой снижение показателей Программы.

К внешним рискам, способным негативно отразиться на реализации Программы и не зависящим от исполнителей программных мероприятий, следует отнести изменение законодательства, регулирующего сферу защиты

прав потребителей, стихийные бедствия и чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

Для снижения вероятности внутренних рисков, связанных с недостаточным взаимодействием исполнителей по реализации программы, планируется проведение рабочих встреч, совещаний и других мероприятий.

## **V. Характеристика основных мероприятий Программы**

Программные мероприятия систематизированы по следующим направлениям:

### **1. Развитие региональной системы защиты прав потребителей.**

Основное мероприятие направлено на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в республике.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается оказание содействия органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей, создание системы оперативного обмена информацией в системе органов в сфере защиты прав потребителей, а также обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей для всех категорий граждан.

### **2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.**

Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у населения республики навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей.

### **3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.**

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в республике благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с продавцами (исполнителями, изготовителями), работающими на потребительском рынке, в том числе, посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а

также мероприятий, направленных на стимулирование производства и реализацию качественных и безопасных товаров (работ, услуг).

#### 4. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

Важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимает внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации специалистов, осуществляющих деятельность в системе органов в сфере защиты прав потребителей, а также обмен опытом с учетом складывающейся правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей.

Перечень и описание мероприятий приведены в приложении № 3 к Программе.

### **VI. Информация об объемах и источниках финансирования Программы**

Для реализации мероприятий Программы средств республиканского бюджета Республики Дагестан не потребуется.

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к республиканской программе  
«Обеспечение защиты прав потребителей в  
Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 годы»

**МЕТОДИКА**  
**оценки эффективности реализации Программы**

Эффективность Программы оценивается на основе сравнения фактических значений целевых показателей и показателей мероприятий Программы с их плановыми значениями. Сбор исходной информации для оценки эффективности реализации Программы происходит по результатам отчетного года. Сопоставление целевых показателей и показателей мероприятий производится по каждому расчетному (плановому) показателю.

Эффективность Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей, основных мероприятий и оценки бюджетной эффективности программы.

Степень достижения целевых показателей Программы осуществляется по нижеприведенным формулам.

В отношении показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, – по формуле:

$$Э_n = ИД_n / ИЦ_n$$

где  $Э_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$ИД_n$  – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы;

$ИЦ_n$  – целевое значение показателя, утвержденного Программой.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, – по формуле:

$$Э_n = ИЦ_n / ИД_n$$

где  $Э_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя программы;

$ИЦ_n$  – целевое значение показателя, утвержденного программой;

$ИД_n$  – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении показателя, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 – ненаступление события.

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_0 = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{pi}}{n}$$

где  $\mathcal{E}_0$  – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$i$  – номер показателя Программы;

$n$  – количество целевых показателей Программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к республиканской программе  
«Обеспечение защиты прав потребителей в  
Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 годы»

**СОСТАВ И ЗНАЧЕНИЕ**  
**целевых индикаторов и показателей республиканской программы**  
**«Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан**  
**в период с 2018 по 2020 годы»**

№ п/п	Наименование целе- вых индикаторов и по- казателей Программы	Единица измерения	Значения целевых показателей реализации Программы по годам		
			2018 год (факт)	2019 год (прогноз)	2020 год (прогноз)
1	2	3	4	5	6
1.	Количество органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Республики Дагестан	единиц	5	6	7
2.	Доля муниципальных районов и городских округов, в которых созданы Межведомственные комиссии по оказанию бесплатных консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей	процентов	10	80	100
3.	Количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав	единиц	156	165	175
4.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и сети Интернет, направленных на повышение по-	единиц	81	150	200

1	2	3	4	5	6
	ребительской грамотности				
5.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	единиц	100	500	1000
6.	Количество учащихся образовательных учреждений республики, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей	единиц	0	1 200	2 800

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к республиканской программе  
«Обеспечение защиты прав потребителей  
в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 годы»

**П Л А Н М Е Р О П Р И Я Т И Й**  
республиканской программы «Обеспечение защиты прав потребителей  
в Республике Дагестан в период с 2018 по 2020 годы»

№ п/п	Наименование мероприятия	Цель мероприятия	Ответственные исполнители и участники	Сроки исполнения
1	2	3	4	5
<b>I. Развитие региональной системы защиты прав потребителей</b>				
1.	Создание и обеспечение деятельности при Главе Республики Дагестан Межведомственного координационного совета по созданию благоприятных условий для обеспечения прав потребителей	создание в республике условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации, прав потребителей	Агентство по предпринимательству и инвестициям РД	2018 г.
2.	Создание при главах администраций городов и районов Республики Дагестан межведомственных комиссий по вопросам защиты прав потребителей	повышение уровня защиты прав потребителей во всех уровнях потребительского рынка	органы местного самоуправления (по согласованию)	2018-2020 гг.
3.	Координация и межведомственное взаимодействие с органами исполнительной власти, местного самоуправления, общественными объединениями потребителей	обеспечение согласованных действий органов исполнительной власти Республики Дагестан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного само-	Межведомственный координационный совет при Главе Республики Дагестан по созданию благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, Межведомственные комиссии по вопросам защиты прав потреби-	2018-2020 гг.

1	2	3	4	5
		управления, общественных объединений и других заинтересованных организаций по реализации Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»	телей в городах и районах, Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	
4.	Подготовка предложений в действующие и разрабатываемые законодательные и нормативные правовые акты Республики Дагестан и Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей	выполнение поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации»	Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей	2018-2020 гг.
5.	Участие в подготовке аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, для ежегодного Государственного доклада в сфере защиты прав потребителей в Республике Дагестан	усиление взаимодействия органов исполнительной власти Республики Дагестан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, Госжилинспекция РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации рес-	ежегодно, начиная с 2018 г.

1	2	3	4	5
		и других заинтересованных организаций по вопросам защиты прав потребителей	публики по защите прав потребителей (по согласованию)	
6.	Активизация деятельности Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Республике Дагестан	повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию)	2018-2020 гг.
7.	Заключение и актуализация (в случае необходимости) соглашений о взаимодействии с заинтересованными организациями и общественными объединениями по вопросам защиты прав потребителей	обеспечение взаимодействия органов исполнительной власти Республики Дагестан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию)	2018-2020 гг.
8.	Обмен информацией о складывающейся правоприменительной практике, актуальных проблемах на потребительском рынке республики и фактах поступления жалоб от граждан о нарушении их прав при получении медицинских услуг, жилищно-коммунальных услуг и граждан-участников долевого строительства жилья	обеспечение взаимодействия органов исполнительной власти Республики Дагестан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Минздрав РД, Управление Росздравнадзора по РД (по согласованию), Госжилинспекция РД, Минстрой РД	2018-2020 гг.
9.	Направление в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Дагестан ин-	Обеспечение взаимодействия органов исполнитель-	Агентство по предпринимательству и инвестициям РД,	По мере поступления об-

1	2	3	4	5
	формации о товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества по обращениям потребителей	ной власти Республики Дагестан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений	органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	ращений
10.	Подготовка информации для Правительства Республики Дагестан о результатах надзора в сфере защиты прав потребителей	обеспечение взаимодействия органов исполнительной власти Республики Дагестан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД	ежегодно

## II. Информационное обеспечение потребителей.

### Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей

11.	Организация и обеспечение работы телефонных «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	повышение уровня защищенности и оказание консультативной помощи потребителям	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потре-	2018-2020 гг.
-----	--	--	--	---------------

1	2	3	4	5
12.	Освещение в средствах массовой информации и сети Интернет (включая средства массовой информации и Интернет-ресурсы органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей) посредством ведения специальных просветительских передач и постоянных рубрик, тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на потребительском рынке и др.	информирование широкого круга граждан о правах потребителей и способах их защиты, о потребительских и эксплуатационных свойствах товаров (работ, услуг), фальсифицированных товарах и пр.	<p>бителей (по согласованию)</p> <p>Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)</p>	2018-2020 гг.
13.	Организация и проведение просветительных мероприятий среди учащихся учебных заведений области об основах потребительских знаний	обучение основам законодательства о защите прав потребителей и прививание правовой грамотности	<p>Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Минобрнауки РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)</p>	2018-2020 гг.
14.	Организация приема граждан по вопросам защиты прав потребителей: проведение консультаций, подготовка вариантов претензий и исковых заявлений в суды	содействие в претензионной и судебной защите интересов потребителей	<p>Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию) ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации рес-</p>	2018-2020 гг.

1	2	3	4	5
			публики по защите прав потребителей (по согласованию)	
15.	Разработка и распространение информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей	повышение уровня информированности населения республики	ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), Мининформсвязи РД, общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	2018-2020 гг.
16.	Организация и проведение образовательных-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, тренингов, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе, на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, детских оздоровительных лагерей, библиотечных учреждений, учреждений социального обслуживания, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и др.)	повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей, в том числе об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, образование, медицинские услуги и др.)	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	2018-2020 гг.
17.	Проведение мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потре-	повышение уровня информированности населения	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию),	2018-2020 гг.

1	2	3	4	5
	бителей, Дню качества	республики	Минобрнауки РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	
18.	Информирование населения о результатах деятельности в сфере защиты прав потребителей в сети Интернет и в средствах массовой информации	повышение уровня информированности населения республики	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей	2018-2020 гг.

### III. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей

- |     |  |   |   |               |
|-----|--|---|---|---------------|
| 19. | Осуществление комплекса оперативно-профилактических мероприятий по пресечению нарушений правил организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), уделив особое внимание сфере продажи фармацевтической, табачной, алкогольной и спиртосодержащей продукции | повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей | МВД по РД (по согласованию),<br>Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию) | 2018-2020 гг. |
| 20. | Осуществление мероприятий по обеспечению прав потребителей в сферах доле-  | профилактика правонарушений в области защиты прав   | Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию),                                | 2018-2020 гг. |

1	2	3	4	5
	вого участия граждан в жилищном строительстве, туристских, платных медицинских и образовательных, бытовых услугах, розничной торговли непродовольственными товарами	потребителей, расширение информационного обеспечения, оказание методической помощи, повышение правовой грамотности населения	Минздрав РД, Минобрнауки РД, Минстрой РД	
21.	Осуществление мероприятий по контролю безопасности и качества пищевых продуктов в сфере торговли и общественного питания	выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров (работ, услуг) и недопущение их на потребительский рынок, снижение числа нарушений прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД	2018-2020 гг.
22.	Обеспечение взаимодействия по контролю соблюдения прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг	выявление и устранение проблем в организации предоставления жилищно-коммунальных услуг, повышение уровня защищенности потребителей от недобросовестных действий организаторов услуг	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Госжилинспекция РД, Минстрой РД, общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	2018-2020 гг.
23.	Проведение социологических опросов (анкетирование) среди населения, касающихся защиты прав потребителей, размещение информационных материалов по их результатам в СМИ, в том числе в сети Интернет	выявление проблемных отраслей экономики, возможность принятия эффективных решений по сокращению числа нарушений прав потребителей. Проведение анализа информиро-	ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации рес-	ежегодно, начиная с 2018 г.

1	2	3	4	5
		ванности потребителей о своих правах, механизмах их реализации и пр.	публики по защите прав потребителей (по согласованию)	
24.	Оказание консультативной и юридической помощи в сфере законодательства о защите прав потребителей, в том числе в рамках «общественных приемных» Управления Роспотребнадзора по Республике Дагестан и Консультационных пунктов ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан»	рассмотрение ситуаций, связанных с нарушением прав потребителей, разъяснение способов защиты нарушенных прав	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Дагестан» (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	2018-2020 гг.
25.	Проведение семинаров, конференций, лекций, направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей	стимулирование повышения качества, конкурентоспособности услуг, предоставляемых на потребительском рынке республики	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, органы местного самоуправления (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	2018-2020 гг.
26.	Мониторинг судебной практики по защите прав потребителей для эффективной координации правозащитной деятельности общественных объединений по защите прав потребителей	оказание методической помощи, повышение правовой грамотности руководителей и специалистов предприятий потребительского рынка товаров и услуг	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), УФАС по РД (по согласованию), общественные организации республики по защите прав потребителей (по согласованию)	2018-2020 гг.

1	2	3	4	5
<b>IV. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей</b>				
27.	Проведение семинаров для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг консультирование специалистов муниципальных образований Республики Дагестан	повышение эффективности работы специалистов муниципальных образований в части защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, Минэкономразвития РД, УФАС по РД (по согласованию)	2018-2020 гг.
28.	Проведение ежегодных отраслевых конкурсов профессионального мастерства	стимулирование повышения качества услуг, предоставляемых на потребительском рынке области (медицинских, транспортных, коммунальных, бытовых, связи, общественного питания и пр.)	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию), Агентство по предпринимательству и инвестициям РД, органы исполнительной власти Республики Дагестан	2018-2020 гг.
29.	Создание при органах местного самоуправления подразделений по защите прав потребителей, в соответствии со ст. 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»	повышение уровня защиты прав потребителей в городах и районах Республики Дагестан	органы местного самоуправления (по согласованию)	2018-2020 гг.
30.	Оказание организационно-методической помощи специалистам Консультационного центра ФБУЗ «ЦГиЭ в Республике Да-	повышение эффективности работы специалистов муниципальных образований в	Управление Роспотребнадзора по РД (по согласованию)	2018-2020 гг.

1	2	3	4	5
	гестан» по вопросам защиты прав потре-	части защиты прав потреби-		
	бителей	телей		