


УТВЕРЖДАЮ  
Мэр города Омска

  
С.Н. Шелест  
11 . марта 2022 года

ПЛАН  
действий Администрации города Омска  
«Комплексная система обеспечения защиты прав потребителей  
на территории города Омска на 2022 – 2024 годы»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
1. Реализация мер по обеспечению взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, органами государственного контроля (надзора) и общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов)				
1.1	Проведение мониторинга обращений потребителей в адрес Администрации города Омска, администраций административных округов города Омска по вопросам нарушения прав потребителей рынка, размещение информации о результатах мониторинга в сети «Интернет»	Ежегодно, в IV квартале	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Повышение информированности о текущей ситуации в сфере защищенности потребителей

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
1.2	Рассмотрение вопросов по защите прав потребителей на заседании Координационного совета по улучшению инвестиционного климата и развитию предпринимательства в городе Омске	По мере необходимости	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Взаимодействие органов местного самоуправления города Омска с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Омской области, общественными объединениями, организациями города Омска при рассмотрении вопросов, связанных с осуществлением торговой деятельности и защитой прав потребителей на территории города Омска
1.3	Организация работы секции по вопросам развития потребительского рынка и защиты прав потребителей Координационного общественного Совета при Мэре города Омска	Ежеквартально	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Взаимодействие и поддержка общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) и иных общественных организаций в реализации своих прав по защите прав потребителей
1.4	Обеспечение работы Консультативного совета по защите прав потребителей, размещение информации о результатах деятельности коллегиального органа на официальном сайте	В течение всего периода	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию)	Взаимодействие и поддержка общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) и иных общественных организаций в реализации своих прав по защите прав потребителей

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
1.5	Оказание всесторонней поддержки социально ориентированным общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) и иным общественным организациям	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, администрации административных округов города Омска	Совершенствование деятельности общественных объединений (организаций) для оказания качественных услуг населению по вопросам защиты прав потребителей
<b>2. Информирование и просвещение потребителей по вопросам защиты их потребительских прав</b>				
2.1	Проведение совещаний, семинаров, круглых столов, деловых встреч с хозяйствующими субъектами по актуальным вопросам в сфере потребительского рынка	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, администрации административных округов города Омска, Казенное учреждение города Омска «Центр поддержки предпринимательства», Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Омской области (по согласованию), общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей об ответственности исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, поставленные товары
2.2	Размещение информации для потребителей об актуальных вопросах защиты их прав на страницах сайтов в	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, Казенное учреждение города Омска	Повышение уровня правовой грамотности, информированности

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
	сети «Интернет» исполнителей Плана действий Администрации города Омска		«Управление информационно-коммуникационных технологий», Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Омской области (по согласованию), общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	потребителей об ответственности исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, поставленные товары
2.3	Размещение справочной информации по защите прав потребителей, в том числе в городском пассажирском транспорте и рекламных конструкциях	По мере необходимости	Департамент транспорта Администрации города Омска, управление делами Администрации города Омска, департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей об ответственности владельцев транспортных средств информированности потребителей об ответственности исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, поставленные товары
2.4	Информирование населения города Омска о работе Администрации города Омска в сфере защиты прав потребителей	В течение всего периода	Департамент информационной политики Администрации города Омска, департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей об ответственности исполнителей

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
				за оказанные услуги, выполненные работы, поставленные товары
2.5	Организация информирования потребителей и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке города Омска, о возможностях использования при решении вопросов защиты прав потребителей государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг	В течение всего периода	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке города Омска, о правах и их законных интересах
<b>3. Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей</b>				
3.1	Организация и проведение совместных мероприятий, направленных на пресечение и предупреждение правонарушений в сфере потребительского рынка (розничная торговля, общественное питание, бытовое обслуживание населения, кредитование, ЖКХ и другое), в случае обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Омской области (по согласованию), Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Омску (по согласованию),	Осуществление мероприятий, позволяющих минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей в сфере потребительского рынка

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
			общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	
3.2	Организация и проведение мероприятий по пресечению несанкционированной торговли, в местах не установленных для этого органами местного самоуправления, в том числе уличной торговли	В течение всего периода	Администрации административных округов города Омска	Осуществление мероприятий, позволяющих минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей в сфере потребительского рынка
3.3	Реализация мероприятий по предотвращению ввоза на территорию города Омска некачественных товаров, опасных для жизни и здоровья	В течение всего периода	Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Омску (по согласованию), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Омской области (по согласованию)	Обеспечение качества и безопасности ввозимой и реализуемой потребителям товаров, предупреждение пищевых отравлений
3.4	Проведение экспертиз качества товаров животного происхождения	В течение всего периода	Главное управление ветеринарии Омской области (по согласованию)	Защита широких слоев населения от некачественных товаров, стимулирование повышения качества продовольственной продукции
3.5	Проведение на территории города Омска конкурсов, ярмарок, выставок,	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска,	Обеспечение населения качественными товарами

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
	направленных на привлечение внимания населения к проблеме качества, безопасности товаров (работ, услуг) для человека и окружающей среды, а также формирование потребительского спроса на продукцию местного производства		администрации административных округов города Омска	(работами, услугами)
3.6	Подготовка и участие в мероприятиях, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей	Ежегодно февраль – апрель	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, администрации административных округов города Омска, Казенное учреждение города Омска «Центр поддержки предпринимательства», Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Омской области» (по согласованию) общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Повышение уровня информированности потребителей о правах и их законных интересах
3.7	Проведение потребительских экспертиз и подготовка по их результатам информационных материалов для потребителей, контролирующих и	В течение всего периода	Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Защита широких слоев населения от некачественных товаров (работ, услуг)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
	правоохранительных органов о конкретных признаках некачественных товаров (работ, услуг) с размещением в ведомственных и муниципальных СМИ			
3.8	Подготовка и проведение мероприятий, направленных на определение и поощрение лучших хозяйствующих субъектов, осуществляющих предпринимательскую деятельность без нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей, за высокую культуру обслуживания потребителей, в том числе вручение дипломов «Потребительское доверие»	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Повышение качества и конкурентоспособности товаров и услуг, а также уровня обслуживания потребителей
3.9	Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на территории города Омска в рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкурентной среды	Ежегодно, в IV квартале	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Совершенствование деятельности в сфере защиты прав потребителей на территории города Омска
<b>4. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям</b>				
4.1	Оказание консультационной помощи гражданам и хозяйствующим субъектам по вопросам защиты прав	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, администрации административных округов	Информирование широких слоев населения по вопросам защиты прав потребителей



№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
	потребителей		города Омска, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Омской области» (по согласованию), общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	
4.2	Организация и обеспечение работы телефона «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Повышение уровня защищенности и оказание консультативной помощи потребителям
4.3	Организация и обеспечение работы с обращениями граждан по вопросам защиты прав потребителей	В течение всего периода	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), департамент городской экономической политики Администрации города Омска, общественные объединения потребителей	Рассмотрение обращений граждан

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
			(их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	
4.4	Оказание помощи потребителям, в том числе социально уязвимым категориям потребителей, в подготовке необходимых материалов для предъявления исков в суды в случаях нарушений изготовителями (исполнителями, продавцами) требований к безопасности товаров (работ, услуг), в том числе с выездом к месту проживания граждан при наличии такой необходимости	В течение всего периода	Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию) департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Оказание практической помощи потребителям
4.5	Обеспечение работы на официальном сайте Администрации города Омска в сети «Интернет» блока «Вопрос-ответ», содержащего наиболее часто задаваемые вопросы в сфере защиты прав потребителей с пояснениями представителей компетентных органов	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, Казенное учреждение города Омска «Управление информационно-коммуникационных технологий»	Повышение уровня защищенности и оказание консультативной помощи потребителям, обеспечение возможности дистанционного доступа к информации о защите прав потребителей
5. Организация правового обучения в сфере защиты прав потребителей				
5.1	Организация дополнительного образования молодежи посредством проведения внеклассной работы, организации выставок литературы и	В течение всего периода	Департамент образования Администрации города Омска, департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Повышение правовой грамотности среди обучающихся в сфере защиты прав потребителей

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
	творческих работ обучающихся, проведения тематических викторин, встреч			
5.2	Подготовка и проведение конкурсов по основам потребительских знаний в области защиты прав потребителей среди обучающихся муниципальных образовательных учреждений города Омска	Ежегодно	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, департамент образования Администрации города Омска, администрации административных округов города Омска, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Повышение правовой грамотности среди обучающихся в сфере защиты прав потребителей
5.3	Организация и проведение конкурсов профессионального мастерства среди работников торговли, бытового обслуживания населения	В соответствии с нормативными актами	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, администрации административных округов города Омска	Повышение культуры качества обслуживания
5.4	Распространение обучающих программ, методических рекомендаций по основам потребительских знаний в области защиты прав потребителей и культуре потребительского поведения в образовательные учреждения города Омска	В течение всего периода	Департамент образования Администрации города Омска, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Информирование обучающихся о правах потребителей, повышение уровня правовой грамотности обучающихся и педагогического состава учебных заведений

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
5.5	Разработка, издание (включая размещение в средствах массовой информации), распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток) для потребителей, хозяйствующих субъектов по различным вопросам ЗПП	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Омской области (по согласованию), Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Омской области (по согласованию), общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию), общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации (по согласованию)	Информирование широких слоев населения
<b>6. Повышение квалификации работников, занятых в сфере потребительского рынка</b>				
6.1	Повышение квалификации работников, занятых в сфере потребительского рынка, посредством организации и проведения курсов и тематических семинаров	По мере необходимости	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, администрации административных округов города Омска, Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Омской области» (по согласованию) общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) и иные общественные организации	Обеспечение высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель	Ожидаемый результат
			(по согласованию)	
6.2	Изучение и внедрение опыта других регионов в деятельность Администрации города Омска по вопросам организации деятельности по защите прав потребителей	В течение всего периода	Департамент городской экономической политики Администрации города Омска	Создание эффективной системы повышения уровня правовой грамотности и квалификации кадров, занятых в сфере потребительского рынка

Заместитель Мэра города Омска,  
директор департамента  
городской экономической политики  
Администрации города Омска



Е.В. Дячук