



ПРАВИТЕЛЬСТВО НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.02.2019 № 77

Великий Новгород

Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Правительство Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемую региональную программу Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы».

2. Рекомендовать администрациям городского округа, муниципальных районов Новгородской области разработать и утвердить муниципальные программы по обеспечению прав потребителей в соответствующих муниципальных образованиях до 01 мая 2019 года.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Новгородской области Богданова Е.В.

4. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости».

**Губернатор
Новгородской области**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Серийный номер сертификата:
0583FB252CB71C149FE811A46FD65214ED
Владелец: Никитин Андрей Сергеевич
Дата подписания: 23.02.2019 18:13
Срок действия: с 14.06.2018 по 14.09.2019

А.С. Никитин

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Новгородской области
от 23.02.2019 № 77

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

Паспорт

Наименование Программы	региональная программа Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» (далее Программа).
Ответственный исполнитель Программы	министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство).
Участники Программы	министерство здравоохранения Новгородской области; министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области; министерство культуры Новгородской области; министерство образования Новгородской области; министерство спорта и молодежной политики Новгородской области; министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области; министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области; министерство сельского хозяйства Новгородской области; министерство финансов Новгородской области; комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области; управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике; Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию); Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию); Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее Управление Роспотребнадзора по Новгородской области) (по согласованию); Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Новгородской и Вологодской областям (далее Управление Россельхознадзора по Новгородской области) (по согласованию);

	<p>Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области») (по согласованию);</p> <p>Отдел государственного контроля и надзора в Новгородской области Северо-Западного межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее СЗМТУ Росстандарта) (по согласованию);</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Новгородской области (далее Управление Роскомнадзора по Новгородской области) (по согласованию);</p> <p>Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новгородской области (далее Территориальный орган Росздравнадзора по Новгородской области) (по согласованию);</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию);</p> <p>государственное областное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ») (по согласованию);</p> <p>государственное областное казенное учреждение «Общественно-аналитический центр» (далее ГОКУ «ОАЦ») (по согласованию);</p> <p>образовательные организации Новгородской области (по согласованию);</p> <p>общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) (далее общественные объединения потребителей) (по согласованию);</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию).</p>
Цель Программы	развитие системы обеспечения прав потребителей в Новгородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.
Задачи Программы	<p>развитие и укрепление системы защиты прав потребителей в Новгородской области, обеспечение координации деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы;</p> <p>повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;</p> <p>повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан;</p> <p>создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;</p>

	<p>систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;</p> <p>повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;</p> <p>содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей;</p> <p>развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей;</p> <p>создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;</p> <p>развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы;</p> <p>развитие институтов досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей, в том числе института медиации.</p>
Целевые показатели Программы	целевые показатели Программы и их значения приведены в приложении № 1 к Программе.
Сроки реализации Программы	2019-2021 годы.
Ресурсное обеспечение Программы	финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей.
Ожидаемые результаты реализации Программы	<p>развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Новгородской области для оказания населению бесплатной консультационной и правовой помощи;</p> <p>обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей и других организаций по защите прав потребителей (далее органы власти и организации по защите прав потребителей);</p> <p>создание комплексного подхода к защите прав потребителей;</p> <p>повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных федеральным законодательством;</p> <p>повышение правовой и финансовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;</p> <p>снижение количества нарушений законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка;</p>

	<p>повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;</p> <p>повышение активности и эффективности деятельности органов власти и организаций по защите прав потребителей;</p> <p>поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги);</p> <p>увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации.</p>
--	--

Раздел I. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей

В 2017 году ключевым событием в области защиты прав потребителей в Российской Федерации стало заседание президиума Государственного совета Российской Федерации, прошедшее 18 апреля 2017 года в Великом Новгороде, посвященное вопросам развития национальной системы защиты прав потребителей. По итогам заседания Президентом Российской Федерации был дан перечень поручений, направленных на совершенствование национальной системы защиты прав потребителей. Во исполнение данных поручений распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее Стратегия). Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач на различных сегментах потребительского рынка.

В современных условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых, трудных для понимания, финансовых инструментов вопросы финансовой грамотности населения стали чрезвычайно актуальными. Обеспечение личной финансовой безопасности становится важным фактором экономического благополучия людей. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2017 года № 2039-р утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы.

Программа разработана в соответствии со Стратегией, Методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, подготовленными Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, и направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке в Новгородской области.

В Новгородской области функции по федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей возложены на Управление Роспотребнадзора по Новгородской области. Определить наиболее неблагоприятные сферы деятельности на потребительском рынке Новгородской области с высоким процентом нарушений прав потребителей позволяет работа с письменными и устными обращениями.

Из общего ежегодного количества обращений в среднем 63,9 % составляют жалобы по вопросам защиты прав потребителей, 20,0 % – по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, 16,1 % – по иным вопросам.

За 2017 год количество обращений, относящихся к вопросам защиты прав потребителей, составило 1672 обращения (на 26,6 % больше, чем в 2016 году, на 16,7 % больше, чем в 2015 году).

В 2017 году по сравнению с 2016 годом увеличилось количество рассмотренных обращений граждан в сферах розничной торговли на 9,0 %, из них торговли продовольственными товарами – на 23,0 %, услуг общественного питания – на 8,0 %, бытового обслуживания населения – на 19,0 %, транспортных услуг – на 20,0 %. Количество обращений, послуживших основанием для проведения мероприятий по надзору, повысилось в сфере бытового обслуживания на 27,0 %, по остальным сферам отмечено снижение. Снижение произошло в сфере розничной торговли по сравнению с 2016 годом на 39,0 %, из них продовольственными товарами – в 2,2 раза. В сфере бытового обслуживания данный показатель возрос в 1,25 раза. Удельный вес обращений, подтвердившихся в результате проведения мероприятий по контролю в 2017 году, составил 86,0 % и изменился в сторону увеличения по сравнению с периодом 2016 года на 18,0 %.

Структура обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли и оказания услуг в 2016-2017 годах представлена в таблице.

Таблица

№ п/п	Вид деятельности	Количество рассмотренных обращений		Удельный вес обращений, подтвердившихся в результате проведения мероприятий по надзору	
		2016 год	2017 год	2016 год	2017 год
1	2	3	4	5	6
1.	Сфера розничной торговли	545	598	64,0 %	54,0 %
	из них продовольственными товарами	133	172	60,0 %	38,0 %
2.	Сфера услуг				
	общественное питание	12	15	62,0 %	60,0 %
	бытовое обслуживание населения	66	81	72,0 %	67,0 %
	техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	10	9	60,0 %	100 %
	туристские услуги	9	3	100 %	100 %
	транспортные услуги	6	20	20,0 %	50,0 %
	услуги связи	70	58	25,0 %	50,0 %
3.	Банковская деятельность	113	53	36,3 %	71,0 %

1	2	3	4	5	6
4.	Микрофинансовая деятельность	-	5	-	-
5.	Жилищно-коммунальные услуги	190	97	54,0 %	40,0 %
6.	Медицинские услуги	19	23	58,0 %	100 %
7.	Прочие виды деятельности	33	459	83,0 %	69,0 %

Право потребителя на выбор товаров (работ, услуг) признается главным правом потребителей. Данный выбор невозможен без рынка, формируемого производителями и поставщиками товаров и услуг, а также без конкуренции между ними.

Правовой основой обеспечения прав потребителей в Российской Федерации являются Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон № 2300-1), Стратегия.

Функции общественного контроля за соблюдением прав потребителей выполняют общественные объединения потребителей, зарегистрированные и действующие на территории Новгородской области. Несмотря на то, что на территории Новгородской области зарегистрировано более 8 общественных объединений потребителей, общественное движение по защите прав потребителей недостаточно развито, а поэтому недостаточно эффективно. Общественные объединения потребителей в силу различных причин не в полной мере реализуют свои права, предоставленные им статьями 45, 46 Закона № 2300-1. Общественный контроль за соблюдением прав потребителей практически не осуществляется.

Наиболее эффективным инструментом предотвращения нарушений прав потребителей на потребительском рынке должна стать не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Необходимо повышение активности гражданского общества в решении указанных проблем.

Одной из причин многочисленных нарушений прав потребителей является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В связи с этим средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

В настоящее время изготовители и продавцы товаров и услуг пытаются достигнуть рыночного преимущества, в основном, не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров и услуг, применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции. С учетом снижения административных барьеров риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

Для обеспечения дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке, выявления продукции с наилучшими потребительскими свойствами необходимо организовать работу по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров (работ, услуг).

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.

С учетом комплексного характера проблематики наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход.

Реализация Плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы», приведенного в приложении № 2 к Программе (далее мероприятия Программы), позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Новгородской области.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке. В Программе определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их реализации, спрогнозированы результаты и влияние мероприятий Программы на дальнейшее положение потребителей.

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках Программы совместными действиями органов власти и организаций по защите прав потребителей.

Органы местного самоуправления Новгородской области играют важную роль в системе защиты прав потребителей. Законодательство предоставляет органам местного самоуправления Новгородской области право не только рассматривать жалобы потребителей и консультировать их по проблемам защиты прав потребителей, но и анализировать договоры, заключаемые хозяйствующими субъектами с потребителями. При выявлении, на основании жалобы потребителя, товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и

окружающей среды органы местного самоуправления Новгородской области вправе согласно статье 44 Закона № 2300-1 извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Также органы местного самоуправления Новгородской области вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). При этом Закон № 2300-1 определяет, что при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50,0 % от суммы, присужденной судом, в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей или органы местного самоуправления, 50,0 % суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям или органам.

Актуальными являются разработка и реализация мероприятий по повышению эффективности защиты прав потребителей в Новгородской области. Необходимость повышения эффективности защиты прав потребителей в Новгородской области обусловлена следующими факторами:

комплексность проблемы – потребуются решение различных задач правового, финансового, информационного характера, а также реализация соответствующего комплекса мероприятий;

межведомственность проблемы – с учетом содержания, перечня задач потребуются консолидация усилий органов власти и организаций по защите прав потребителей в вопросах предупреждения нарушения прав потребителей и их защиты;

длительность решения проблемы – проблема может решаться в течение ряда лет путем осуществления взаимосвязанных по целям работ и комплекса мероприятий.

Защита нарушенных прав потребителей наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан.

Раздел II. Цели, задачи и целевые показатели, основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации Программы

1. Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в Новгородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, и обеспечение необходимых условий их эффективной защиты.

2. Достижение цели, задач, запланированных значений целевых показателей Программы планируется обеспечить посредством выполнения мероприятий Программы.

3. Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Новгородской области.

4. Достижение ожидаемых результатов реализации Программы и эффективность запланированных мероприятий Программы возможны при обеспечении конструктивного межведомственного взаимодействия и координации работы органов власти и организаций по защите прав потребителей.

Раздел III. Механизм реализации Программы

1. Реализация Программы направлена на повышение эффективности системы защиты прав потребителей в Новгородской области.

Реализация мероприятий Программы осуществляется ответственным исполнителем и участниками Программы в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами и мероприятиями Программы.

2. Участники Программы обеспечивают реализацию мероприятий Программы и ежегодно до 10 февраля года, следующего за отчетным, представляют ответственному исполнителю Программы информацию об исполнении мероприятий Программы по формам согласно приложению № 3 к Программе.

3. Ответственный исполнитель Программы не позднее 10 марта года, следующего за отчетным, по результатам реализации мероприятий Программы обеспечивает формирование сводного отчета на основе информации, указанной в пункте 2 настоящего раздела (далее сводный отчет), и ежегодно представляет на заседании Правительства Новгородской области доклад об исполнении мероприятий Программы на основе данных сводного отчета до 15 апреля года, следующего за отчетным.

Раздел IV. Оценка эффективности Программы

Эффективность Программы определяется на основании выполнения мероприятия Программы, степени выполнения целевых показателей мероприятий Программы, их значений (далее целевые показатели Программы) и оценки бюджетной эффективности.

1. Степень достижения целевых показателей Программы определяется по формулам:

в отношении целевого показателя Программы, большее значение которого отражает большую эффективность:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИД}_n / \text{ИЦ}_n, \text{ где:}$$

- \mathcal{E}_n – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;
- ИД_n – фактическое значение целевого показателя Программы, достигнутое в ходе реализации Программы;
- ИЦ_n – целевое значение целевого показателя Программы.

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

в отношении целевого показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИЦ}_n / \text{ИД}_n, \text{ где:}$$

- \mathcal{E}_n – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;
- ИЦ_n – целевое значение показателя Программы;
- ИД_n – фактическое значение целевого показателя Программы, достигнутое в ходе реализации Программы.

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

в отношении целевого показателя Программы, 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:

$$\mathcal{E}_o = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{ni}}{n}, \text{ где:}$$

- \mathcal{E}_o – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;
- \mathcal{E}_{ni} – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;
- i – номер целевого 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 Программы.

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 Программы.

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

2. Степень реализации мероприятий Программы, финансируемых за счет всех источников финансирования, оценивается как доля мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

$$CP_M = M_B / M, \text{ где:}$$

- CP_M – степень реализации мероприятий Программы;
- M_B – количество мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, из числа мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчетном году;
- M – общее количество мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчетном году.

Мероприятие Программы может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов:

мероприятие Программы, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений целевых показателей Программы, считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение целевого показателя Программы составляет 85,0 % и выше от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации мероприятия Программы используется несколько целевых показателей Программы, для оценки степени реализации мероприятия Программы используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений целевых показателей к запланированным значениям;

по иным мероприятиям Программы результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

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

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

Если суммарная оценка степени реализации мероприятий Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени реализации мероприятий Программы.

3. Бюджетная эффективность реализации Программы рассчитывается в несколько этапов.

Степень реализации мероприятий Программы, финансируемых за счет всех источников финансирования, оценивается как доля мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

$$SP_M = M_B/M, \text{ где:}$$

- SP_M – степень реализации мероприятий Программы;
- M_B – количество мероприятий Программы, выполненных в полном объеме, из числа мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчетном году;
- M – общее количество мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчетном году.

Мероприятие Программы может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов:

мероприятие Программы, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений целевых показателей Программы, считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение целевого показателя Программы составляет 85,0 % и выше от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации мероприятия Программы используется несколько показателей, для оценки степени реализации мероприятия Программы используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений целевых показателей Программы к запланированным значениям, выраженное в процентах;

по иным мероприятиям Программы результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Степень соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источников финансирования оценивается как отношение фактически произведенных в отчетном году бюджетных расходов на реализацию мероприятий Программы к их плановым значениям по следующей формуле:

$$CC_{уз} = Z_{ф}/Z_{п}, \text{ где:}$$

- $CC_{уз}$ – степень соответствия запланированному уровню расходов;
 $Z_{ф}$ – фактические расходы на реализацию мероприятий Программы в отчетном году;
 $Z_{п}$ – плановые расходы на реализацию мероприятий Программы в отчетном году.

Эффективность использования средств всех источников финансирования рассчитывается как отношение степени реализации мероприятий Программы к степени соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источников финансирования по следующей формуле:

$$\mathcal{E}_{ис} = CP_{м}/CC_{уз}, \text{ где:}$$

- $\mathcal{E}_{ис}$ – эффективность использования финансовых ресурсов на реализацию Программы;
 $CP_{м}$ – степень реализации всех мероприятий Программы;
 $CC_{уз}$ – степень соответствия запланированному уровню расходов за счет всех источников финансирования.

Бюджетная эффективность реализации Программы признается:

высокой, если значение $\mathcal{E}_{ис}$ составляет 0,85 и выше;

удовлетворительной, если значение $\mathcal{E}_{ис}$ составляет от 0,65 до 0,85;

низкой, если значение $\mathcal{E}_{ис}$ составляет менее 0,65.

Для оценки эффективности реализации мероприятий Программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей – 0,5;

реализация мероприятий Программы – 0,3;

бюджетная эффективность – 0,2.

Уровень реализации мероприятий Программы в целом оценивается по формуле:

$$UR_{пр} = \mathcal{E}_o \times 0,5 + CP_{ом} \times 0,3 + \mathcal{E}_{ис} \times 0,2$$

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается высоким, если $UR_{пр}$ составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается удовлетворительным, если $UR_{пр}$ составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается низким, если $UR_{пр}$ составляет менее 0,65.

Оценка эффективности реализации мероприятий Программы основывается на анализе конечных значений целевых показателей Программы по ежегодным итогам ее реализации.

В систему целевых показателей Программы для оценки эффективности реализации Программы включены целевые показатели Программы и их

значения, характеризующие выполнение установленных задач и конкретных ожидаемых конечных результатов Программы.

Механизмы управления Программой базируются на принципах партнерства органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также разграничения полномочий и ответственности ответственного исполнителя Программы и участников Программы.

Взаимодействие ответственного исполнителя Программы и участников Программы реализуется путем проведения совместных совещаний, рабочих встреч.

Ответственный исполнитель Программы совместно с участниками Программы в пределах своей компетенции:

- координирует работу участников Программы;
- обеспечивает наиболее эффективные формы и методы организации работ по реализации Программы;
- обеспечивает контроль реализации Программы;
- осуществляет сбор и систематизацию информационной и аналитической информации о ходе выполнения мероприятий Программы;
- проводит мониторинг результатов реализации мероприятий Программы;
- вносит предложения по корректировке Программы.

Раздел V. Ожидаемые результаты реализации Программы

Реализация мероприятий Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности органов власти и организаций по защите прав потребителей.

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в области защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг. Реализация мероприятий Программы должна привести к сокращению поступления на потребительский рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, сформировать у жителей области навыки рационального потребительского поведения. Программа обеспечит повышение информированности населения в области защиты прав потребителей. Повышение уровня защиты населения при реализации потребительских прав приведет к снижению социальной напряженности в обществе.

Непосредственными результатами Программы являются:

обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской

области, Уполномоченного по правам человека в Новгородской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Новгородской области, общественных объединений потребителей, образовательных и добровольческих (волонтерских) организаций, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка, а также экспертов, общественных помощников и граждан с активной гражданской позицией;

повышение активности и эффективности деятельности общественных объединений потребителей и органов местного самоуправления Новгородской области по защите прав потребителей;

повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

повышение правовой и финансовой 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;

повышение активности и эффективности деятельности общественных объединений потребителей и органов местного самоуправления Новгородской области по защите прав потребителей.

Приложение № 1
к региональной программе Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя по годам		
		2019	2020	2021
1	2	3	4	5
1.	Количество организаций по защите прав потребителей, участвующих в реализации мероприятий Программы (ед.)	24	26	30
2.	Количество муниципальных образований Новгородской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (ед.)	8	16	22
3.	Количество консультаций в области защиты прав потребителей на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	1100	1200	1300
4.	Количество разработанных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	4	8	12
5.	Количество публикаций, информации и других материалов, опубликованных в средствах массовой информации или размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	20	30	40
6.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в области защиты прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (чел.)	180	230	260

1	2	3	4	5
7.	Количество документов, подготовленных для потребителей (претензии в хозяйствующие субъекты, заявления и обращения в различные организации), на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	15	20	30
8.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	4	6	8
9.	Количество удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	2	5	7
10.	Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (%)	97,0	97,0	98,0
11.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	1	2	3
12.	Доля удовлетворенных исков, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, из числа рассмотренных (%)	98,0	98,0	99,0
13.	Количество мероприятий, проведенных органами власти и организациями по защите прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	48	64	72
14.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы власти и организации по защите прав потребителей (%)	15,0	20,0	35,0
15.	Удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Новгородской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции) (%)	8,0	7,0	6,0

Приложение № 2
к региональной программе Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Ожидаемый результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
1.	Задача 1. Развитие и укрепление системы защиты прав потребителей в Новгородской области, обеспечение координации деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы			
1.1.	Участие в проведении совещаний, организованных ответственным исполнителем Программы, с целью выработки предложений по реализации мероприятий Программы	2019-2021 годы	министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской области министерство культуры Новгородской области министерство образования Новгородской области министерство спорта и молодежной политики Новгородской области министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области	обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство финансов Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>Управление Роскомнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>СЗМТУ Росстандарта (по согласованию)</p> <p>Территориальный орган Росздравнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
			ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) ГОКУ «ОАЦ» (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) образовательные организации Новгородской области (по согласованию) добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	
1.2.	Выработка предложений по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей с участием органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей	2019-2021 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) министерство общественные объединения потребителей (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	рассмотрение актуальных вопросов в области защиты прав потребителей и выработка решений областной комиссии по защите прав потребителей по итогам их рассмотрения
1.3.	Рассмотрение вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области	2019-2021 годы	министерство	рассмотрение актуальных вопросов в области защиты прав потребителей и выработка решений комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области по итогам их рассмотрения

1	2	3	4	5
1.4.	Организация проведения «круглых столов», семинаров и других мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области	2019-2021 годы	<p>министерство министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской области министерство культуры Новгородской области министерство образования Новгородской области министерство спорта и молодежной политики Новгородской области министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области министерство сельского хозяйства Новгородской области министерство финансов Новгородской области комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области управление Администрации Губернатора Новгородской</p>	выработка согласованных комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>области по внутренней политике</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>ГОКУ «ОАЦ» (по согласованию)</p> <p>образовательные организации Новгородской области (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	
2.	Задача 2. Повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального потребительского поведения			
2.1.	Распространение ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	<p>министерство</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p>	информационное обеспечение органов власти и организаций по защите прав потребителей

1	2	3	4	5
2.2.	Привлечение образовательных организаций в целях пропаганды основ защиты прав потребителей и навыков рационального потребительского поведения среди обучающихся посредством проведения школьных и студенческих олимпиад (викторин, игр, брейнрингов), семинаров, лекций, факультативных занятий по правовой грамотности в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	<p>министерство образования Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	просвещение, выработка у молодежи навыков рационального потребительского поведения, активной жизненной позиции в области защиты прав потребителей, повышение уровня правовой грамотности обучающихся в Новгородской области
2.3.	Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	<p>министерство</p> <p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p>	повышение уровня правовых знаний населения

1	2	3	4	5
			<p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство финансов Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p>	
2.4.	Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в региональных печатных средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2019-2021 годы	<p>министерство</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	формирование доступной информационной системы, затрагивающей интересы потребителей, направленной на защиту нарушенных прав

1	2	3	4	5
			общественные объединения потребителей (по согласованию)	
2.5.	Организация проведения консультаций, в том числе выездных, по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	министерство министерство финансов Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	оказание профилактической и консультативной помощи потребителям
3.	Задача 3. Повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан			
3.1.	Проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факультативных занятий) для наиболее уязвимых категорий граждан	2019-2021 годы	министерство министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) образовательные организации Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	правовое просвещение и формирование активной жизненной позиции в области защиты прав потребителей, повышение уровня правовой грамотности учащихся в образовательных организациях Новгородской области

1	2	3	4	5
3.2.	Организация и проведение консультирования населения Новгородской области, в первую очередь наиболее уязвимых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	информирование наиболее уязвимых категорий граждан о правах потребителей
3.3.	Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам органами местного самоуправления Новгородской области, общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	защита нарушенных прав потребителей, снижение социальной напряженности в обществе
3.4.	Участие в судебной защите прав потребителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга	2019-2021 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	совершенствование судебной практики, восстановление нарушенных прав потребителей
4.	Задача 4. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг			
4.1.	Формирование информационной базы данных по вопросам защиты прав потребителей для размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах органов власти и организаций по защите прав потреби-	2019-2021 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	информирование широких слоев населения о правах потребителей при оказании услуг, о типичных нарушениях при оказании услуг, о

1	2	3	4	5
	телей или информационных терминалов для ознакомления населения с практикой и способами защиты прав потребителей			сложившейся судебной практике
4.2.	Разработка брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	минимизация нарушений законодательства по защите прав потребителей
4.3.	Проработка вопроса по созданию единого интернет-ресурса Новгородской области «Защита прав потребителей», специальных разделов «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов власти и организаций по защите прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предусматривающих формы обратной связи (в том числе в форме виртуальных приемных, «Интернет-форумов»)	2020 год	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	повышение информированности населения
4.4.	Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	обеспечение популяризации органов власти и организаций по защите прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	
4.5.	<p>Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»</p>	2019-2021 годы	<p>министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	увеличение количества информированных граждан по основам защиты прав потребителей
4.6.	<p>Проработка вопроса по установке информационных терминалов по вопросам защиты прав потребителей для населения (в том числе в помещениях органов власти и организаций по защите прав потребителей, в торговых центрах, на объектах транспортной инфраструктуры, в multifunctional центрах предоставления государственных и муниципальных услуг)</p>	2020 год	<p>министерство министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	повышение уровня информированности граждан по вопросам защиты прав потребителей
4.7.	<p>Размещение брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей на информационных стендах или на официальных сайтах в информационно-телекоммуни-</p>	2019-2021 годы	<p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p>	повышение уровня информированности граждан по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
	<p>кационной сети «Интернет» органов власти и организаций по защите прав потребителей</p>		<p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство финансов Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
			<p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>ГОКУ «ОАЦ» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>образовательные организации Новгородской области (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	
4.8.	<p>Организация проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества</p>	2019-2021 годы	<p>министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	<p>обеспечение популяризации органов власти и организаций по защите прав потребителей</p>
5.	<p>Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей</p>			
5.1.	<p>Организация и проведение социологических исследований в сфере потребительского рынка и по вопросам защиты прав потребителей, информирование о результатах анкетирования потребителей, а также органов власти и организаций</p>	2019-2021 годы	<p>министерство администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	<p>определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей</p>

1	2	3	4	5
	по защите прав потребителей (в том числе с использованием информационного портала «Вечевой колокол»)		ГОКУ «ОАЦ» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	
5.2.	Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	министерство министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской области министерство культуры Новгородской области министерство образования Новгородской области министерство спорта и молодежной политики Новгородской области министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	наличие актуальной аналитической информации по обращениям граждан с целью выработки мер по минимизации нарушений прав потребителей

1	2	3	4	5
			ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	
5.3.	Подготовка и доведение информационных и аналитических материалов, характеризующих состояние потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, до органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	повышение уровня информированности органов власти и организаций по защите прав потребителей
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	Проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Новгородской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности недобросовестных практик, оценки доступности потребительских услуг для населения, обеспечение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг)	2019-2021 годы	министерство ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Новгородской области
6.2.	Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке	2019-2021 годы	министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области	повышение качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке

1	2	3	4	5
			Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)	
7.	Задача 7. Содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей			
7.1.	Обеспечение содействия в консультировании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	<p>министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и</p>	укрепление потенциала и уровня профессиональных знаний специалистов органов местного самоуправления Новгородской области

1	2	3	4	5
			лицензионного контроля Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	
7.2.	Оказание помощи гражданам в составлении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей	2019-2021 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию) добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	укрепление региональной системы защиты прав потребителей
7.3.	Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства о защите прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации	2019-2021 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, связанных с незнанием нормативных правовых актов Российской Федерации
7.4.	Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав потребителей, проведение совместных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	министерство министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области	обеспечение поддержки деятельности общественных объединений потребителей

1	2	3	4	5
			<p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
8.	Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей			
8.1.	Разработка образовательных программ, в том числе с применением дистанционных обучающих технологий, по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области образовательные организации Новгородской области (по согласованию)	увеличение количества специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг, участвующих в работе
8.2.	Проработка нормативных правовых актов области, предусматривающих проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей, в том числе предусматривающих грантовую поддержку	2019 год	министерство общественные объединения потребителей Новгородской области (по согласованию) ГОКУ «ОАЦ» (по согласованию)	проведение мониторинга нормативных правовых актов области, предусматривающих проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей
8.3.	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций), размещение информационных материалов в сфере защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	повышение уровня информированности специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей

1	2	3	4	5
8.4.	Поощрение специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей наградами регионального и федерального уровня	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)	изучение и распространение опыта работы лучших специалистов в сфере защиты прав потребителей, повышение престижа специальностей в данной сфере
9.	Задача 9. Развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы			
9.1.	Организация участия представителей добровольческих (волонтерских) организаций в консультировании, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей	2019-2021 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию) добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	увеличение количества добровольцев (волонтеров), принимающих участие в консультациях, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей
9.2.	Обеспечение взаимодействия с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей	2019-2021 годы	министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике министерство образования Новгородской области министерство спорта и молодежной политики Новгородской области общественные объединения потребителей (по согласованию) Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)	увеличение количества информационных материалов, распространенных добровольцами (волонтерами)

1	2	3	4	5
9.3.	Организация принятия участия добровольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	<p>министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	увеличение количества добровольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей
10.	Задача 10. Развитие институтов досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей, в том числе института медиации			
10.1.	Организация совместных консультаций Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и Уполномоченного по правам человека в Новгородской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Новгородской области населения, в том числе наиболее уязвимых категорий граждан,	2019-2021 годы	<p>министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)</p>	снижение обращений наиболее уязвимых категорий граждан в организации за защитой прав потребителей

1	2	3	4	5
	по вопросам защиты прав потребителей о возможности досудебного урегулирования споров между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности		Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию)	
10.2.	Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	2019-2021 годы	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию) Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию)	сокращение количества жалоб по вопросам потребительского рынка и защиты прав потребителей

Приложение № 3
к региональной программе Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»

ИНФОРМАЦИЯ

об исполнении Плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» по состоянию на _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель Программы, участник Программы	Результат выполнения мероприятия

Наименование должности ответственного исполнителя Программы, участника Программы

(подпись)

И.О. Фамилия

« _____ » _____ 20 ____ года

ИНФОРМАЦИЯ

об исполнении Плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» по состоянию

на _____

№ п/п	Целевой показатель	Значение			Причины невыполнения целевого показателя
		факт	план	отклонение (%)	

Наименование должности ответственного исполнителя Программы, участника Программы _____

(подпись)

И.О. Фамилия

« _____ » _____ 20 _____ года
