

Информация об исполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» за 2022 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
1.	Задача 1. Развитие и укрепление региональной 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	2022-2024 годы	министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство) министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливноэнергетического комплекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской области министерство инвестиционной политики Новгородской области министерство культуры Новгородской области министерство образования Новгородской области министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области министерство сельского хозяйства Новгородской области министерство спорта и молодежной политики Новгородской области	Министерством постоянно осуществляется взаимодействие с органами исполнительной власти области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований области, направленное на координацию деятельности соисполнителей Программы по вопросам реализации на территории области законодательства Российской Федерации, регулирующего вопросы защиты прав потребителей. Отчет министерства «Об исполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» рассмотрен на заседании Правительства Новгородской области 17 марта 2022 года. За 2022 год министерством проведено 4 совещания с исполнителями Программы.

1	2	3	4	5
			<p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p> <p>министерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской области</p> <p>министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство финансов Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>комитет ветеринарии Новгородской области</p> <p>комитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области (далее ОИВ)</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) (далее Управление)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) (далее Центр)</p> <p>Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Северо-Западное межрегиональное управление (по согла-</p>	

1	2	3	4	5
			<p>сованию)</p> <p>Территориальный отдел по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу (по согласованию)</p> <p>СЗМТУ Росстандарта (по согласованию)</p> <p>Территориальный орган Росздравнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) (далее ОМСУ)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	
1.2.	Выработка предложений по рассмотрению вопросов в	2022-2024	министерство Управление	В целях обеспечения защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов

1	2	3	4	5
	<p>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</p>	<p>годы</p>	<p>ОМСУ юридическая клиника (по согласованию) Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию) Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>потребителей Новгородской области создана областная комиссия по защите прав потребителей. На заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области в 2022 году рассмотрены вопросы: о контроле за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке товаров средствами идентификации, на территории Новгородской области результаты проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг о реализации мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения Новгородской области о работе, направленной на защиту прав потребителей в Хвойнинском муниципальном округе На сайте министерства размещена информация о работе областной комиссии по защите прав потребителей: положение о комиссии, план заседаний комиссии на 2022 год, протокольные решения.</p>
<p>1.3.</p>	<p>Организационно-техническое обеспечение заседаний областной комиссии по защите прав потребителей</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство</p>	<p>В 2022 году министерством обеспечено организационно-техническое сопровождение заседаний областной комиссии по защите прав потребителей</p>
<p>1.4.</p>	<p>Организация проведения и участие в «круглых столах», семинарах и других мероприятиях, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) Управление ОМСУ ОИВ ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения</p>	<p>В течение 2022 года Управлением совместно с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи, выездные общественные приемные, лекции, выставки и др., всего проведено 374 мероприятия, в том числе 41 «круглый стол», 1 пресс-конференция, 71 мероприятие по анкетированию, 23 выставки, 11 семинаров и 2 конкурса.</p>

1	2	3	4	5
			<p>потребителей (по согласованию) добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	
1.5.	<p>Организация просветительских мероприятий с субъектами предпринимательской деятельности, осуществляющими деятельность в электронной коммерции, по вопросам защиты прав потребителей</p>	2022-2024 годы	<p>министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) Управление общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>Для субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющим деятельность в электронной коммерции, по вопросам защиты прав потребителей проведено 3 семинара, в том числе 2 совместно с Региональным консультационным центром «Консультант Плюс» в Великом Новгороде». 20.07.22 специалисты Управления Роспотребнадзора приняли участие в семинаре, организованном информационным центром «Консультант Плюс» в Великом Новгороде, который проходил в онлайн-режиме для представителей сферы бизнеса и потребителей по теме «Дистанционная продажа товаров».</p>
1.6.	<p>Систематизация органами исполнительной власти Новгородской области, администрациями городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области обращений граждан по защите прав потребителей в соответствующей сфере деятельности и размещение информации по обращениям граждан по защите прав потребителей в разделе «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Нов-</p>	2022-2024 годы	<p>министерство ОИВ ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p>	<p>Органами исполнительной власти Новгородской области, администрациями городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области проводится систематизация обращений граждан по защите прав потребителей в соответствующей сфере деятельности. Информация по обращениям граждан по защите прав потребителей в разделе «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>

1	2	3	4	5
	городской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			
1.7.	Обеспечение еженедельного мониторинга за ценами на 68 товаров первой необходимости и социальных товаров посредством использования автоматизированного рабочего места Новгородской области в Единой системе мониторинга цен и остатков с целью работы с субъектами предпринимательской деятельности по поставке и продаже указанных товаров в розничной торговле для населения по наиболее низким рыночным ценам	2022-2024 годы	министерство ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) ОМСУ	<p>В соответствии с поручением Президента Российской Федерации Путина В.В. от 09.04.2020 № Пр-639, начиная с 01.05.2020, министерством организовано взаимодействие с единым информационным ресурсом – Информационным центром по мониторингу ситуации с коронавирусом (далее ИЦК) посредством создания Автоматизированного рабочего места Новгородской области в Единой системе мониторинга цен и остатков (далее АРМ Мониторинг), что позволило организовать работу по мониторингу минимальных и максимальных цен на 68 товарных позиций в регионе и формированию еженедельных отчетов для анализа ситуации с товарным обеспечением на территории Новгородской области.</p> <p>Во исполнение указа Губернатора Новгородской области от 17.04.2018 № 139 «О создании оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия» министерство ежеквартально обобщает информацию, получаемую из городского округа и муниципальных районов области, и представляет сводную информацию о результатах мониторинга розничных цен заместителю Председателя Правительства Новгородской области, заместителю руководителя оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Маленко И.С. и</p>

1	2	3	4	5
				еженедельно - в прокуратуру Новгородской области (51 отчет).
1.8.	Проведение анализа результатов рейтингов субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, проводимых Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России», и подготовка аналитического отчета о достижении результатов Новгородской области в указанных рейтингах	2022-2024 годы	министерство	<p>Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, проводится Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» один раз в три года</p> <p>18 октября 2021 года в Совете Федерации был представлен Рейтинг 2021 года субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей.</p> <p>Новгородская область в Рейтинге 2021 года заняла 17 место и вошла в список регионов с высоким уровнем защищенности потребителей. В Рейтинге 2018 года регион был на 60 позиции и находился в группе с низким уровнем защищенности потребителей.</p> <p>Новгородская область признана лучшей по работе областной комиссии по защите прав потребителей и самой открытой в стране. Высокая оценка достигнута благодаря активной работе комиссии и размещенной информации в СМИ и на официальных сайтах уполномоченных органов по защите прав потребителей.</p> <p>По качеству и объёму сведений, размещаемых для информирования потребителей на официальных сайтах органов власти Новгородская область смогла войти в ТОП-10, заняв девятое место. В 2018 году регион занимал по этому критерию лишь 30 позицию.</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,	2022-2024 годы	министерство Управление Центр	<p>Управлением подготовлен доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2021 году».</p> <p>Доклад размещен на официальном сайте Управления в сети Интернет, на Государственном информационном</p>

1	2	3	4	5
	<p>характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов власти и организаций по защите прав потребителей</p>			<p>ресурсе (ГИР ЗПП), на сайте министерства. На сайте министерства размещается информация о субъектах предпринимательской деятельности, допускающих нарушения в области защиты прав потребителей; о надзоре за соблюдением обязательных требований технических регламентов при реализации продукции, о маркировке товаров средствами идентификации различных групп товаров, о нарушениях в сфере дистанционной торговли, о маркировке товаров средствами идентификации различных групп товаров, о незаконном обороте продукции</p>
2.2.	<p>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</p>	2022-2024 годы	<p>Управление Центр министерство образования Новгородской области ОМСУ</p>	<p>В 2022 году в учебных заведениях Новгородской области проведено 706 мероприятий: презентации по теме «Справедливые цифровые финансовые услуги!», лекции, семинары, беседы, занятия по правовой грамотности, конкурсы, в том числе конкурс рисунков на тему «Финансовая грамотность в рисунках» среди учащихся 3 и 4 классов общеобразовательных учреждений города Великого Новгорода, мероприятия по анкетированию на знание норм законодательства. В проведенных мероприятиях приняли участие 19126 учеников и педагогов.</p> <p>В профессиональных образовательных организациях (далее ПОО) в целях пропаганды основ защиты прав потребителей и навыков рационального потребительского поведения среди студентов проведена олимпиада «Защита прав потребителей» в 16 ПОО (100,0%) с охватом 4583 человека.</p> <p>Кроме того, в рамках деловой программы VI регионального чемпионата по профессиональному мастерству среди инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья «Абилимпикс», чемпионата «Молодые профессионалы проведена панельная дискуссия «Я потребитель услуг и товаров» (охват - 1033 студента).</p>

1	2	3	4	5
				<p>Центром для проведения просветительских мероприятий среди школьников были разработаны и направлены учебный материал и Презентация учебного материала по теме «Справедливые цифровые финансовые услуги!»</p>
2.3.	<p>Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство ОИВ Управление ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p>	<p>Управлением совместно с органами исполнительной власти, общественными организациями проведена 41 тематическая «горячая линии» в различных сферах потребительского рынка, проконсультировано 970 жителей области. В постоянном режиме в Управление работает «горячая линия» Общественной приемной. Всего в рамках работы «горячих линий» консультации получили 1321 житель области.</p>
2.4.	<p>Организация проведения консультаций, в том числе выездных, по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство финансов Новгородской области Управление Роспотребнадзора общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>В рамках реализации приоритетного проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» проводится комплекс различных мероприятий для воспитанников детских дошкольных образовательных учреждений, организаций для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей с ограниченными возможностями здоровья, учащихся общеобразовательных учреждений, ССУЗов и ВУЗов, лекции, консультации, семинары, «горячие линии» и.т.п. для взрослого населения, в том числе для людей пожилого возраста.</p> <p>За 2022 год проведено 52 мероприятия.</p> <p>В рамках проекта консультации по вопросам защиты потребительских прав при оказании финансовых услуг посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных, в том числе на базе МФЦ, торговых центров оказаны 275 жителям области.</p> <p>Управлением проведено анкетирование студентов и школьников в количестве 5319 человек, при</p>

1	2	3	4	5
				<p>проведении мероприятий распространено 110 памяток по финансовым услугам, для информирования граждан направлены памятки по финансовым услугам в МФЦ, органы местного самоуправления, Новгородскую областную организацию «Всероссийское общество инвалидов», волонтерам НовГУ им. Я. Мудрого.</p> <p>Информация о защите прав потребителей на регулярной основе публикуется на официальном сайте Управления www.53.gospotrebnadzor.ru, в сообществе Управления в социальной сети «ВКонтакте» http://vk.com/zppnovgorod, на официальных сайтах органов местного самоуправления. За 2022 год произведено 256 публикаций.</p> <p>Вопросы защиты прав потребителей рассматриваются в рамках мероприятий для студентов Новгородского университета – «Академические часы финансовой культуры в НовГУ».</p> <p>Министерство финансов Новгородской области ведет активную работу по освещению информации о реализованных и предстоящих мероприятиях на официальном сайте, а также в социальных сетях. Так, для жителей существует возможность повышать свою финансовую грамотность «онлайн». С этой целью министерством создано официальное сообщество в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/fin_gram53, в котором на постоянной основе публикуются памятки в сфере защиты прав потребителей, информация об актуальных вопросах в сфере финансового просвещения населения, размещаются документы и материалы. Проводятся анонсы горячих линий, проводимых Управлением в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав при оказании финансовых услуг.</p>
3.	Задача 3. Повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых			

1	2	3	4	5
	категорий граждан			
3.1.	Проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факультативных занятий) по вопросам защиты прав потребителей, в том числе для наиболее уязвимых категорий граждан	2022-2024 годы	министерство министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области Управление Центр ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) ОМСУ общественные объединения потребителей (по согласованию)	<p>Для социально уязвимых категорий граждан проводились семинары, лекции, конференция, встречи по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в Центре социального обслуживания «Добро», в библиотеках города и области, всего проведено 20 мероприятий, из них в Боровичском районе-5 мероприятий, в Валдайском районе проведено 5 семинаров для пожилых людей и инвалидов на тему «Защита прав потребителей финансовых услуг»,</p> <p>В адрес Председателя Новгородской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда, ВС и ПО направлялись информации (памятки), всего распространено 82 материала.</p> <p>Центром на базе Колмовской библиотеки были проведены 4 мероприятия: 2 мероприятия для лиц пенсионного возраста, 1-для воспитанников ОБУСО Центр «Подросток» и 1 в ОАУСО «Новгородский психоневрологический интернат».</p>
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 многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг	2022-2024 годы	министерство Управление Центр ОМСУ ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	<p>Управлением в 2022 году проведена 1321 устная консультация (970 по телефонам «горячих линий», 351 по телефону Общественной приемной), 1020 письменных разъяснений по обращениям граждан.</p> <p>За 2022 года Управлением рассмотрено 55 письменных обращений потребителей, которые относятся к социально уязвимой категории (пенсионеры, инвалиды и др. категории) и 14 устных обращений в рамках «горячей линии», что составляет 5% от общего числа рассмотренных обращений в сфере защиты прав потребителей.</p> <p>В рамках полномочий при рассмотрении обращений потребителей, которые относятся к социально уязвимой категории, выдано 7 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.</p> <p>Консультирование потребителей в отделах МФЦ, расположенных на территории Новгородской области</p>

1	2	3	4	5
				<p>осуществляется по специальному графику, также осуществлялось онлайн- консультирование в рамках проекта «МФЦ – новые возможности», всего дано 59 консультаций, из них в отношении социально-уязвимых категорий граждан дано 23 консультации. Информация размещается на сайтах Управления, МФЦ и направляется в органы местного самоуправления, было направлено 82 информационных материала.</p> <p>В 2022 году в Центр обратилось 3829 граждан, в том числе на личном приеме 597. Консультации на личном приеме получили 170 граждан из числа наиболее уязвимых категорий (пенсионеры, инвалиды, многодетные родители)</p> <p>За 2022 год юридической клиникой оказана консультационная помощь 166 гражданам</p>
3.3.	<p>Организация работы в сфере правового просвещения, правового информирования и оказания бесплатной юридической помощи населению на территории Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей</p>	2022-2024 годы	<p>министерство Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Новгородской области (по согласованию) Управление Центр ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>В 2022 году проведено 71 мероприятие по анкетированию, 23 выставки, 11 семинаров, 2 конкурса, 26 выездных Общественных приемных, 41 тематическая «горячая линия», 10 выступлений на телевидении, 34 публикации в средствах массовой информации, 105 лекций.</p> <p>В судах дано 184 заключения, подано 63 исковых заявления в защиту прав потребителей, в том числе 17 исков в защиту неопределенного круга и 46 в защиту прав конкретных потребителей.</p> <p>В 2022 году было оказано правовое информирование 3489 гражданам, бесплатная юридическая помощь оказана 340 гражданам</p>
3.4.	<p>Участие в судебной защите прав потребителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга</p>	2022-2024 годы	<p>Управление комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p>	<p>В 2022 году Управлением проведено 247 мероприятий по судебной защите прав потребителей, из них было дано 184 заключения (рассмотрено 112, удовлетворено 110), подано 63 исковых заявления в защиту прав потребителей, в том числе 17 исков в защиту неопределенного круга потребителей (рассмотрено и</p>

1	2	3	4	5
			юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	удовлетворено 14 исков), 46– в отношении конкретного потребителя (41 рассмотрен, все удовлетворены). Удельный вес удовлетворенных исков в защиту неопределенного круга составил и в защиту прав конкретного потребителя составил 100%.
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 потребителей или информационных терминалах для ознакомления населения с практикой и способами защиты прав потребителей	2022-2024 годы	Управление Центр	<p>Управлением на систематической основе формируются и обновляются на сайте информационные материалы по отдельным аспектам (направлениям, сферам) защиты прав потребителей. Материалы размещаются в разделах «Новости», «Актуальная информация», «Судебная практика», «Справочник потребителя» (памятки, образцы претензий, исков; в разделе «Основные направления деятельности» - «Защита прав потребителей», размещаются на сайте государственного информационного ресурса по защите прав потребителей - региональный уровень: «Новости», «Судебная практика», «Результаты проверок», «Продукция, несоответствующая обязательным требованиям» и др., всего размещено на сайте Управления 345 материалов (информации), в разделе для индивидуальных предпринимателей-170 информационных.</p> <p>На официальном сайте Центра и на странице социальной сети «В контакте» размещено 97 информационных материалов о правах потребителей по следующим направлениям: новые законодательные акты- 3, информационные материалы-57, памятки -37.</p> <p>Информационные материалы размещены на сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в МФЦ, общественных организаций по защите прав потребителей.</p>
4.2.	Разработка брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав	2022-2024 годы	министерство Управление	Управлением в 2022 году подготовлено и распространено 416 информационных материалов, в том числе 54 по пропаганде и формированию

1	2	3	4	5
	<p>потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг</p>		<p>Центр ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>здорового образа жизни, 39-для МФЦ. С целью предупреждения нарушений законодательства по защите прав потребителей Центром разработано 37 методических материала для распространения. В связи с вступлением в законную силу новых законодательных актов в сфере защиты прав потребителей Центром были актуализированы для МФЦ 109 информационных материалов.</p>
4.3.	<p>Ведение и актуализация разделов «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов исполнительной власти Новгородской области, администраций городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе предусматривающих формы обратной связи, и на официальных страницах в социальных сетях</p>	2022-2024 годы	<p>министерство ОИВ Управление Роспотребнадзора Центр гигиены и эпидемиологии ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) ОМСУ</p>	<p>На сайте Управления имеется специальный раздел «Защита прав потребителей», «Справочник потребителя», баннер «Повышение финансовой грамотности», телефон Общественной приемной Управления, работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках; разработан и функционирует Государственный информационный ресурс (ГИР ЗПП), предусматривающей обращение через виртуальную приемную Управления Центра, также имеется страница в социальной сети «В контакте».</p> <p>На официальных сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» созданы разделы «Защита прав потребителей».</p>
4.4.	<p>Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей</p>	2022-2024 годы	<p>министерство Управление Центр ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p>	<p>Управлением и Центром в 2022 году проведено 16 тематических информационных акций, в том числе в рамках проекта по повышению финансовой грамотности, «Всемирного дня защиты прав потребителей».</p> <p>Специалисты Центра приняли участие в 8 тематических информационных акциях: в рамках проекта «Финансовая грамотность»-1, «Всемирный день защиты прав потребителей» -3; «Всемирный день здоровья»-1; «Всемирный день без табака»-1, «День</p>

1	2	3	4	5
				качества»-1, «День пожилого человека»-1, итоги акций опубликованы в сети «Интернет».
4.5.	Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», социальных сетях	2022-2024 годы	министерство Управление (по согласованию) ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)	В средствах массовой информации размещено 3455 материалов, из них в целях информирования предпринимательского сообщества 170 материалов, по телевидению-10, по радио-1; публикаций- 3414, из них в прессе-34, в многотиражных изданиях-9, в сети интернет-3371, из них на сайте Управления-345. В сети «Интернет» размещено 188 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав потребителей На сайте министерства создан раздел «Товары со знаком качества».
4.6.	Размещение брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей на информационных стендах или на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов власти и организаций по защите прав потребителей	2022-2024 годы	министерство Управление Центр ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) ОМСУ юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	Управлением на 28 информационных стендах (2 в Управлении, 4 в территориальных отделениях Управления, 22 в многофункциональных центрах) размещены информационные материалы. Направлено для размещения на стендах и в сети Интернет: - в многофункциональных-39, - в органы местного самоуправления для распространения и размещения на сайтах 89 материалов, распространено 2437, - в общественные организации- 81, - с органами исполнительной власти области проведено более 56 мероприятий, распространено 89 информации (материалов), всего на сайтах в сети Интернет размещено 3371 материалов (информаций).
4.7.	Организация проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества	2022-2024 годы	министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области комитет ветеринарии Новгородской области комитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской	Министерством, Управлением совместно с органами местного самоуправления Новгородской области проведены мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, Всемирному дню качества .Управлением проведено 112 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 7 выступлений; в газетах-20 публикаций, на официальном сайте Управления в сети Интернет-65

1	2	3	4	5
			<p>области Управление Роспотребнадзора Центр гигиены и эпидемиологии ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>материалов (информаций), на сайтах иных организаций (министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) размещено более 30 материалов на 27 сайтах органов местного самоуправления и организаций по защите прав потребителей.</p> <p>В рамках межведомственной работы проведено 29 мероприятия (11 конференций, семинаров; 18 совещаний, заседаний),</p> <p>71 мероприятие по анкетированию, в которых приняли участие 5913 опрошенных респондентов, из которых 5709 школьников и 109– студентов, 95 – взрослого населения,</p> <p>распространено 2041 памяток по защите прав потребителей 20 наименований, проведено 21 конкурс, 70 выставок.</p> <p>Традиционно совместно с представителями бизнеса в торговых центрах города проведено 4 «Выездных общественных приёмных» (ТЦ «Лента», ТЦ «Славянская ярмарка», ТРЦ «Мармелад»), проведено 13 тематических «горячих линий».</p> <p>Центром проведены: беседы - 9, тематические «горячие линии» -6, на сайте размещено 2 информационных материала, 6 памяток, проведено анкетирование среди школьников , студентов и взрослого населения по теме Всемирного дня защиты прав потребителей.</p> <p>Специалисты Министерства, органов местного самоуправления Новгородской области с 7 по 11 ноября 2022 года приняли участие в онлайн международном форуме «Всемирный день качества – 2022».</p>
5.	Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Новгородской области			
5.1.	Организация и проведение	2022-	министерство	Министерство и ГОАУ «ЦИП» в рамках обеспечения

1	2	3	4	5
	социологических опросов (исследований) по вопросам защиты прав потребителей и информирование о результатах анкетирования потребителей, а также органов власти и организаций по защите прав потребителей	2024 годы	ОМСУ ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) Управление Центр общественные объединения потребителей (по согласованию)	<p>мероприятий по защите прав потребителей с 28 июля 2022 года по 21 августа 2022 года провели социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг.</p> <p>Социологический опрос проведён в период с 28 июля по 21 августа через портал Госуслуги, в мобильном приложении «Госуслуги. Решаем вместе» на Платформе обратной связи (ПОС) - https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/338494/.</p> <p>В опросе приняли участие 1249 человек, проживающие во всех 22 муниципальных образованиях Новгородской области. Статистическая погрешность в целом по области не превышает 3 %.</p> <p>Знание права на качество подтвердили 985 человек из общего количества опрошенных, что составляет 79 %.</p> <p>Право на возмещение причинённого вреда и право на информацию одинаково знают 2/3 респондентов (по 66 %). Знание права на безопасность и права на удовлетворение морального вреда подтвердили соответственно 51 % и 41 % опрошенных. Значительно меньше потребителей знают свои права на неустойку и права на штраф (24 % и 16 % соответственно). При этом 134 респондента затруднились в выборе прав потребителей, которые им известны, что составляет 11 % от общего числа опрошенных.</p> <p>По результатам опроса качество и уровень обслуживания в магазинах и организациях на территории Новгородской области 81 % респондентов оценили, как средний; а 12 % опрошенных отметили, как высокий, что говорит о стабильности потребительского настроения в регионе на текущий момент. Только 5 % из общего числа участников опроса оценили качество</p> <p>В рейтинге некачественных товаров на втором месте респонденты отметили некачественную обувь (30 %),</p>

1	2	3	4	5
				<p>на третьем – некачественную бытовую технику (20 %). С разницей в 1 процентный балл на четвертом и пятом месте: некачественная мебель и швейные трикотажные изделия (17 % и 16 % соответственно). До 10 % респондентов отмечали практику приобретения некачественных: строительных материалов и парфюмерно-косметической продукции (по 9 %), товаров для детей (8 %), товаров бытовой химии (6 %), а также товаров для профилактики и лечения заболеваний (4 %). Только 4 % опрошенных никогда не приобретали некачественные товары на территории Новгородской области.</p> <p>На территории Новгородской области некачественные услуги оказывались респондентам чаще в сфере медицины (37 %); каждый третий участник опроса остался недоволен услугами общественного питания (34 %); 31 % респондентов отметили некачественными коммунальные услуги, 27 % опрошенных услуги связи, каждый пятый (21 %) отметил услуги транспорта, а каждый десятый (11 %) – бытовые услуги.</p> <p>26 % участников опроса обращались за защитой своих прав в Роспотребнадзор, 18 % респондентов – в общественные организации по защите прав потребителей; еще 16 % опрошенных обращались за защитой прав в органы местного самоуправления, а 6 % - органы исполнительной власти. Еще 9 % потребителей, участвующих в данном опросе, обращались в прокуратуру, а 5 % подавали заявление о нарушении прав потребителей в органы судебной власти, а 2 % - Федеральную антимонопольную службу.</p> <p>В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей было проведено 71 мероприятие по анкетированию, в которых приняли участие 5913 опрошенных респондентов, из которых 5709 школьников и 109– студентов, 95 – взрослого населения. Установлено, что</p>

1	2	3	4	5
				<p>92 % опрошенных осознают себя потребителями. Знание о потребительских правах составило 84 %. Согласно опросу 45 % всех респондентов или их родителям доводилось защищать свои права как потребителя. 80 % респондентов считает себя финансово грамотными людьми. При этом 72% нуждаются в повышении своей финансовой грамотности.</p>
5.2.	<p>Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство Управление Центр ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) ОМСУ юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>В 2022 году в Правительство Новгородской области поступило 3741 обращение граждан, из них 3582 письменных и 159 устных обращений (это на 2146 обращений или на 36 процентов меньше, чем в 2021 году, и на 36 процентов меньше, чем в 2020 году).</p> <p>По-прежнему граждане активно пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде, в том числе через ресурс «Интернет-приемная Губернатора Новгородской области» на официальном сайте Правительства Новгородской области.</p> <p>В 2022 году больше всего обращений поступило по вопросам: коммунального хозяйства (1% от общего количества обращений), состояния дорог, транспортного обслуживания населения (1%), социального обеспечения (1%), благоустройства территорий (%).</p> <p>В 2022 году в Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области поступило 2217 обращений (2021 год -2516 обращений), на нарушение прав потребителей поступило 1199 обращений (2021 год – 1478 обращений), что составило 54,0 % от общего количества обращений, поступивших в Управление.</p> <p>По сравнению с 2021 годом количество обращений в сфере защиты прав потребителей уменьшилось на 23,0 %.</p> <p>По итогам 2022 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области</p>

1	2	3	4	5
				<p>рассмотрено 13914 обращений, что на 34,7% больше чем за период 2021 года (10329 обращений), из них 6897 обращений поступило в письменном виде. По структуре обращений наибольшая часть обращений 7213 (2021 г. – 4678), что составляет 51,8% от общего числа обращений (13914) касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 4436 (31,9%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами)- 352 обращения (2,5%), в сфере предоставления платных медицинских услуг – 180 (1,3%), в сфере предоставления туристических услуг – 145 (1,0%), в сфере предоставления транспортных услуг 118 (0,8%) обращений, в сфере прочих услуг поступило 1353 (9,72%) обращения. По результатам рассмотрения выявлено 264 нарушения норм законодательства, дано 7755 консультаций в сфере соблюдения законодательства о защите прав потребителей, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 28 гражданам. Ежеквартально проводится анализ поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей и отчет публикуется на сайте Центра (проведено 3829 консультаций, что на 96 обращений больше, чем в 2021 году).</p>
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	2022-2024 годы	министерство Управление	<p>Министерство на постоянной основе готовит информационные и аналитические материалы, характеризующие состояние потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. Информация о показателях, характеризующих состояние розничной торговли, о нормативно-правовых актах принятых в сфере торговли, информация о мониторинге розничных цен размещается на сайте Министерства.</p> <p>В соответствии с поручением Президента Российской Федерации Путина В.В. от 09.04.2020 № Пр-639, начиная с 01.05.2020, министерством организовано взаимодействие с единым информационным ресурсом</p>

1	2	3	4	5
				<p>– Информационным центром по мониторингу ситуации с коронавирусом (далее ИЦК) посредством создания Автоматизированного рабочего места Новгородской области в Единой системе мониторинга цен и остатков (далее АРМ Мониторинг), что позволило организовать работу по мониторингу минимальных и максимальных цен на 67 товарных позиций в регионе и формированию ежедневных, а, начиная с 07.07.2020, еженедельных отчетов для анализа ситуации с товарным обеспечением на территории области.</p> <p>Во исполнение указа Губернатора Новгородской области от 17.04.2018 № 139 «О создании оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия» министерство еженедельно обобщает информацию, получаемую из городского округа и муниципальных районов области, и представляет сводную информацию о результатах мониторинга розничных цен заместителю Председателя Правительства Новгородской области, заместителю руководителя оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Богданову Е.В.</p> <p>Управление ежеквартально осуществляет подготовку информационных и аналитических материалов, всего распространено порядка 34 материалов.</p>
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	Проведение систематического анализа нарушений прав	2022-2024	министерство Управление	В 2022 году было проведено 562 контрольных надзорных мероприятий (далее- КНМ) без

1	2	3	4	5
	<p>потребителей в Новгородской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в том числе недобросовестных практик, оценки доступности потребительских услуг для населения, обеспечение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг)</p>	<p>годы</p>	<p>Центр ОМСУ</p>	<p>взаимодействия, из них 415 выездных обследований, что в 2,8 раз больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2021 году -150) и 147 наблюдений за соблюдением обязательных требований. Кроме того, 2 документальные проверки были проведены Управлением на основании обращений граждан. Удельный вес проверок с нарушениями составил 79,0 %, проведено 9 административных расследований, по 59 обращениям проведены предварительные проверки поступившей информации, при одной проверке выявлен случай причинения вреда имуществу потребителя, вызванный предоставлением неполной (недостовой) информации о товаре, в добровольном порядке потребителю возмещен материальный ущерб в размере 22 тыс. рублей. По результатам рассмотрения обращений в добровольном порядке гражданам возмещен материальный ущерб в размере 607,3 тыс. рублей.</p> <p>По итогам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и рассмотрения обращений граждан выдано 534 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований продавцам, реализующим табачные изделия, товары легкой промышленности, технически сложные товары бытового назначения; исполнителям, оказывающим бытовые, гостиничные, транспортные услуги, услуги связи, банковские услуги и др.</p> <p>В 2022 году массовых случаев проявлений противоправного поведения хозяйствующими субъектами обеспечения соблюдения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей не установлено.</p>
<p>6.2.</p>	<p>Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг),</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области</p>	<p>В целях организации взаимодействия, направленного на развитие делового сотрудничества в области повышения качества и безопасности продукции, формирования позитивного образа российского</p>

1	2	3	4	5
	предоставляемых на потребительском рынке		<p>комитет ветеринарии Новгородской области</p> <p>комитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора</p> <p>Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области</p>	<p>производства и торговли заключено Соглашение о взаимодействии Правительства Новгородской области с Автономной некоммерческой организации «Российская система качества», подписана «дорожная карта»</p> <p>В соответствии с «дорожной картой» проводится работа, направленная на расширение участия новгородских предприятий в прохождении сертификации в «Системе подтверждения качества российской продукции» и получении «Знака качества», привлечение лабораторий Новгородской области к межлабораторным сличительным испытаниям по заказу Роскачества.</p> <p>По результатам исследования, опубликованного Роскачеством 20.10.2022, сметана «Снежок», 20% производство АО «Лактис» набрала высший балл и награждена российским Знаком качества.</p> <p>11 ноября в рамках пленарного заседания международного форума «Всемирный день качества-2022» вручена премия Правительства Российской Федерации в области качества новгородскому предприятию ООО «Сплат Глобал».</p> <p>В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества проводились информационно-просветительские мероприятия, в том числе для представителей сферы бизнеса.</p>
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	2022-2024 годы	<p>министерство</p> <p>Управление</p> <p>Центр</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>В мае 2022 года специалистами Управления был проведен обучающий семинар со специалистами органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей.</p> <p>Консультации по вопросам применения законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, технического регулирования, законодательства в сфере торговой деятельности и</p>

1	2	3	4	5
				<p>защиты прав потребителей Управлением осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в рамках работы постоянно действующих телефонных «горячих линий» Общественной приемной Управления (971-106, 971-083); - должностными лицами Управления и территориальных отделов; - для использования в работе по консультированию направляются информационные материалы с разъяснениями норм законодательства, памятки, советы и др. – 110 материалов; <p>Консультирование специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей осуществляется дистанционно, по телефону и электронной почте по необходимости получения конкретной тематической консультации, кроме того специалисты имеют возможность использовать при консультировании регулярно высылаемые информационные материалы по тематикам.</p>
7.2.	Оказание помощи гражданам в составлении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей	2022-2024 годы	Управление Центр юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	Оказана помощь в составлении 461 претензий, в том числе Центром 255. Управлением подготовлено 63 исков в защиту прав потребителей и направлено в судебные органы, Центром подготовлено 19 проектов исковых заявлений для самостоятельного обращения граждан в судебные органы.
7.3.	Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства о защите прав потребителей в рамках полномочий,	2022-2024 годы	Управление Центр	Разъяснение норм законодательства осуществлялось в рамках проведения «круглых столов», семинаров, «горячих линий», проведения дней открытых дверей, Общественного совета, Областной комиссии по защите прав потребителей, в банере сайта Управления осуществлялось размещение информации для

1	2	3	4	5
	предусмотренных законодательством Российской Федерации			индивидуальных предпринимателей. Проведено 1137 профилактических мероприятия, в том числе 1112-Управлением, 25-Центром.
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	2022-2024 годы	министерство Управление Центр ОМСУ общественные объединения потребителей (по согласованию)	Управлением осуществляется взаимодействие с министерством промышленности и торговли Новгородской области, комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в рамках проведения и др. посредством проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления жилищно-коммунальных услуг, бытовых, туристских, и иных услуг. В рамках регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности» взаимодействие осуществлялось с, Отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Банка России, Министерством и др., проведения совместных совещаний, семинаров, Общественного Совета. С общественными организациями проведено 41 совместная телефонная «горячая линия», 3 совещания, включая заседания Общественного Совета.
8.	Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей			
8.1.	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 органов исполнительной власти Новгородской области, администраций городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов	2022-2024 годы	министерство ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) министерство образования Новгородской области Управление Роспотребнадзора Центр гигиены и эпидемиологии ОМСУ	Вопросы защиты прав потребителей рассмотрены в ходе элективных курсов, включены в тематическое содержание общеобразовательных предметов, в темы классных часов, «круглых столов», семинаров. В 2022 году 325 участникам образовательного процесса оказана юридическая помощь в виде правового консультирования. В образовательных организациях проведено 4447 мероприятий, направленных на формирование правовой культуры, в том числе: 3780 классных часов, бесед, лекций с участием 43523 обучающихся; 385 конкурсов, викторин с участием 11246 обучающихся;

1	2	3	4	5
	Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			<p>282 других мероприятия с участием 8478 обучающихся (акция «Имею право на права», тематические недели «Правовая защита» и «Правовое воспитание», анкетирование на тему «Правовые знания», круглый стол «Права и обязанности учащегося», «Я – гражданин!», встречи с адвокатом, с уполномоченными по правам ребенка и по правам человека, конференция «Правовая культура» и другие).</p> <p>В рамках Месячника формирования правовой культуры у обучающихся проведено 2126 мероприятий правового характера, в том числе:</p> <p>1665 классных часов, бесед, лекций с участием 43052 обучающихся;</p> <p>214 конкурсов, викторин с участием 5738 обучающихся;</p> <p>247 других мероприятий с участием 8324 обучающихся (Квест-игра «Мир в твоих руках», правовая игра «Человек и закон", ролевая игра «Хочу спросить», библиотечный урок «Права человека», разработка листовок правового характера, книжная выставка «Тебе о праве», правовой турнир, проекты «Мои права», «Что такое право», кинолекторий «Подросток и Закон» и другие).</p> <p>В образовательных организациях проведено 252 мероприятия с участием 5542 обучающихся по информированию обучающихся о правовых последствиях уклонения от прохождения военной службы. На информационных ресурсах размещено 102 сообщения по указанному направлению.</p> <p>По вопросам противодействия коррупции в образовательных организациях проведен 201 круглый стол с участием 4716 обучающихся.</p> <p>Рассмотрение вопросов, связанных с защитой прав потребителей осуществляется при реализации учебных дисциплин федерального государственного</p>

1	2	3	4	5
				<p>образовательного стандарта СПО.</p> <p>В 2022 году обучение по указанным темам прошли 3001 человек. Также проведена акция «Я – гражданин!», защита студенческих проектов «Что я знаю о правах», в которой приняли участие 1283 студента.</p>
8.2.	<p>Размещение методических и информационных материалов в сфере защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах органов исполнительной власти Новгородской области, администраций городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	2022-2024 годы	<p>министерство ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) Управление Центр</p>	<p>Для размещения на сайтах и проведения мероприятий по информированию Управлением для органом исполнительной власти, органов местного самоуправления подготовлено более 132 информационных материалов. Проводились совместные семинары с органами местного самоуправления и представителями сферы бизнеса по изменению законодательства о защите прав потребителей, маркировке товаров средствами идентификации.</p> <p>Специалисты территориального отделения Управления в Боровичском районе приняли участие в 5 онлайн-семинарах.</p> <p>На сайте Управления размещено 345 информационных материала, через сайты различных организаций в сети Интернет распространено 3371 материал (информаций, памяток).</p>
9.	Задача 9. Развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы			
9.1.	<p>Организация участия представителей добровольческих (волонтерских) организаций в консультировании, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей</p>	2022-2024 годы	<p>министерство министерство спорта и молодежной политики Новгородской области ОМСУ Управление общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>Для студентов-волонтеров НовГУ им. Я. Мудрого проведена лекция –викторина на знание законодательствам по защите прав потребителей (финансы).</p>

1	2	3	4	5
			добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	
9.2.	Обеспечение взаимодействия с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей	2022-2024 годы	министерство ОМСУ Управление Роспотребнадзора общественные объединения потребителей (по согласованию) добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам направлено 7 памяток.
9.3.	Организация работы по участию добровольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей	2022-2024 годы	министерство министерство спорта и молодежной политики Новгородской области Управление ОМСУ юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию) добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	Организовано взаимодействие с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей Анкетирование (тестирование) проводилось среди учащихся общеобразовательных школ города и области в рамках Всемирного дня прав потребителей.
10.	Задача 10. Развитие системы 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	2022-2024 годы	министерство Управление Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию) Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Нов-	Совместные мероприятия по информированию и консультированию осуществляются в рамках заключенных соглашений с Уполномоченным по правам человека в Новгородской области, с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Новгородской области. Проводились Дни открытых дверей, консультирование

1	2	3	4	5
	<p>защите прав предпринимателей в Новгородской области населения, в том числе наиболее уязвимых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей о возможности досудебного урегулирования споров между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности</p>		<p>городской области (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию)</p>	<p>в МФЦ, семинары, направлялись материалы об изменениях в законодательстве для информирования предпринимателей, всего в адрес Уполномоченного по правам предпринимателей направлено 16 информационных материалов) для консультирования представителей сферы бизнеса.</p> <p>В адрес Уполномоченного по правам человека в Новгородской области направлено 15 информационных материалов для размещения на сайте и распространения среди граждан.</p> <p>20.12.2023 года проведено совместное консультирование граждан с Уполномоченным по правам человека в Новгородской области по вопросам действующего законодательства по защите прав потребителей и санитарно-эпидемиологической безопасности.</p> <p>В 2022 году юридическая клиника традиционно оказывала помощь малообеспеченным гражданам по вопросам семейного, жилищного, гражданского, пенсионного законодательства. Консультационная помощь оказывалась в контексте обеспечения прав потребителей. Студенты помогали готовить иски и другие процессуальные документы.</p> <p>С апреля 2022 года ребята начали работу с беженцами из Украины, ЛНР и ДНР. Граждане нуждаются в правовой помощи, в том числе по вопросам приобретения гражданства, перевода документов на русский язык, устройства на работу, получения социальных выплат и т.д. Волонтерская команда занимается переводом и оформлением переводов паспортов, свидетельств ЗАГС, судебных решений и иных документов.</p> <p>25 мая 2022 года в Великом Новгороде наградили лучших студентов юридической клиники. Ими стали третьекурсницы юридического института Ярушникова Анна и Сидорова Светлана. Им вручили</p>

1	2	3	4	5
				благодарственные письма и памятные призы.
10.2.	Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	2022-2024 годы	<p>Центр Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p>	С целью достижения урегулирования спора в досудебном порядке поступило 3 заявки. После проведения процедуры медиации требования потребителей удовлетворены в 2 случаях, в одном случае перенесены сроки выполнения обязательств по договору бытового подряда.
10.3.	Организация проведения альтернативной процедуры досудебного урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица (процедура медиации) при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	2022-2024 годы	<p>министерство</p> <p>Центр Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	При проведении консультирования граждан на личном приеме, при необходимости, предлагается проведение переговоров (процедура медиации) с ответчиком.