



**ПРАВИТЕЛЬСТВО НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

07.07.2022 № 197

Великий Новгород

**Об утверждении региональной программы Новгородской области  
«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области  
на 2022-2024 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 2022-2024 годы».

2. Рекомендовать администрациям городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области разработать и утвердить муниципальные программы по обеспечению прав потребителей в соответствующих муниципальных образованиях до 01 июля 2022 года.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора Новгородской области Богданова Е.В.

4. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости».

**Губернатор  
Новгородской области**

**А.С. Никитин**

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Правительства  
Новгородской области  
от №

## РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы»

### Паспорт

Наименование Программы	региональная программа Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» (далее Программа)
Ответственный исполнитель Программы	министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство)
Участники Программы	министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического 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; министерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской области; министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области; министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области; министерство финансов Новгородской области; комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области; комитет ветеринарии Новгородской области; комитет охотничьего хозяйства и рыболовства Новгородской области; Уполномоченный по правам человека в Новгородской области (по согласованию); Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию);

	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее Управление Роспотребнадзора по Новгородской области) (по согласованию);</p> <p>Северо-Западное межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (далее Северо-Западное межрегиональное управление) (по согласованию);</p> <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>Управление Министерства юстиции Российской Федерации по 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>территориальный отдел по Новгородской области Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (далее Территориальный отдел по Новгородской области Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу) (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>государственное областное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ») (по согласованию);</p> <p>государственное областное автономное учреждение «Новгородский центр развития инноваций и промышленности» (далее ГОАУ «ЦИП») (по согласованию);</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию);</p> <p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» (Центр правового консультирования Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого) (далее юридическая клиника) (по согласованию);</p> <p>организации Новгородской области по вопросам защиты прав 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 сбалансированной региональной 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 в Новгородской области;</p> <p>повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Новгородской области;</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>развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы;</p> <p>развитие системы 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	2022-2024 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>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>развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Новгородской области для оказания населению бесплатной консультационной и правовой помощи;</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 1. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей**

Одной из основных задач социально-экономического развития области является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

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.

Постановлением Правительства Новгородской области от 23.02.2019 № 77 утверждена региональная программа Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» (далее постановление № 77).

Реализация постановления № 77 позволила обеспечить взаимодействие всех исполнителей в общей региональной системе защиты прав потребителей и подняться в Рейтинге – 2021 субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, проводимом Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» (далее Рейтинг 2021), с 60 позиции на 17 место с высоким уровнем защищенности потребителей.

Сегодня в Российской Федерации интенсивно развивается электронная коммерция. Ежедневно клиентами электронной торговли становятся сотни граждан, которых привлекает широкая возможность пользоваться в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» магазинами любой страны мира. Интернет-технологии стали неотъемлемой составляющей и эффективным посредником между бизнесом и потребителями. Абсолютное большинство статистических данных указывает на стабильный рост электронной коммерции в формате бизнес-потребитель (B2C) во всем мире. Поэтому все более острой становится проблема защиты прав потребителей в электронной торговле. Обеспечение доступности квалифицированной юридической помощи – одна из важнейших социальных задач государства.

В целях ее реализации 21 ноября 2011 года принят Федеральный закон № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 324-ФЗ). Он направлен на создание условий для получения бесплатной юридической помощи малоимущими и иными

социально незащищенными категориями граждан. Реализация государственной политики в сфере оказания бесплатной юридической помощи относится к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации (статья 12 Федерального закона № 324-ФЗ).

Координация работы по реализации Федерального закона № 324-ФЗ возложена на уполномоченный федеральный орган исполнительной власти – Министерство юстиции Российской Федерации.

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, проведенным анализом Рейтинга 2021 и направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей на территории Новгородской области в соответствии с действующим законодательством.

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. Обращения граждан, поступившие в адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, их количество и направленность свидетельствуют о состоянии и эффективности принимаемых со стороны надзорного органа мер по улучшению обстановки на потребительском рынке, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Всего в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступило обращений граждан: 2019 год – 2537, 2020 год – 2955, 2021 год – 2516. По вопросам защиты прав потребителей поступило обращений: 2019 год – 1031, 2020 год – 1425, 2021 год – 1478.

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 2022-2024 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 2. 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 3. 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 и выполнении целевых показателей Программы по формам согласно приложению № 3 к Программе.

3. Ответственный исполнитель Программы не позднее 20 марта года, следующего за отчетным периодом, по результатам реализации мероприятий Программы обеспечивает формирование сводного отчета на основе сведений, указанных в пункте 2 настоящего раздела (далее сводный отчет), и ежегодно представляет первому заместителю Губернатора Новгородской области, координирующему деятельность министерства, информацию об исполнении плана мероприятий Программы на основе данных сводного отчета до 30 апреля года, следующего за отчетным.

#### **Раздел 4. Оценка эффективности Программы**

Эффективность Программы определяется на основании выполнения мероприятий Программы, степени выполнения целевых показателей Программы, их значений 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;
- $\text{ИД}_n$  – фактическое значение целевого показателя Программы, достигнутое в ходе реализации Программы;
- $\text{ИЦ}_n$  – 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;
- $\text{ИЦ}_n$  – целевое значение показателя Программы;
- $\text{ИД}_n$  – 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:

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

- $\mathcal{E}_o$  – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;
- $\mathcal{E}_{pi}$  – 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.

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

$$БЭ_m = M_B / M, \text{ где:}$$

- БЭ<sub>м</sub> – бюджетная эффективность реализации мероприятий Программы;
- M<sub>в</sub> – количество мероприятий и целевых показателей Программы, выполненных в полном объеме, из числа мероприятий и показателей Программы, запланированных к реализации в отчетном году;
- M – общее количество мероприятий и целевых показателей 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 за счет всех источников финансирования;
- $Z_{ф}$  – 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:

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

- УР<sub>пр</sub> – уровень реализации мероприятий Программы;
- Э<sub>о</sub> – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;
- СР<sub>м</sub> – степень реализации всех мероприятий Программы;
- Э<sub>ис</sub> – эффективность использования финансовых ресурсов на реализацию Программы.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается высоким, если УР<sub>пр</sub> составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается удовлетворительным, если УР<sub>пр</sub> составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации мероприятий Программы в отчетном году признается низким, если УР<sub>пр</sub> 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 аналитической информации о ходе выполнения мероприятий Программы;
- проводит мониторинг результатов реализации мероприятий Программы;
- вносит предложения по корректировке Программы.

## **Раздел 5. 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 власти и организации по защите прав потребителей;

развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в Новгородской области для оказания населению бесплатной консультационной и правовой помощи;

создание комплексного подхода к защите прав потребителей;

повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных федеральным законодательством;

повышение правовой и финансовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

снижение количества нарушений законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка;

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

повышение активности и эффективности деятельности органов власти и организаций по защите прав потребителей.

---



Приложение № 1  
к региональной программе Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы»

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы»

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя по годам		
		2022	2023	2024
1	2	3	4	5
1.	Количество организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, участвующих в реализации мероприятий Программы (ед.)	35	38	40
2.	Количество администраций городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (ед.)	22	22	22
3.	Количество разработанных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	14	15	16
4.	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.)	45	50	55
5.	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.)	260	270	280

1	2	3	4	5
6.	Количество документов, подготовленных для потребителей (претензии в хозяйствующие субъекты, заявления и обращения в различные организации), на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	30	35	40
7.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	8	9	10
8.	Количество удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	7	7	8
9.	Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (%)	98,0	98,1	98,2
10.	Количество отделений ГОАУ «МФЦ», в которых организовано консультирование в сфере защиты прав потребителей сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, органов власти, юридической клиники, представителями общественных объединений потребителей и добровольческих (волонтерских) организаций	3	5	7

---

Приложение № 2  
к региональной программе Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы»

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель, участник Программы	Ожидаемый результат выполнения
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 жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического 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	обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей в Новгородской области

1	2	3	4	5
			<p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <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</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
			<p>Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Северо-Западное межрегиональное управление (по согласованию)</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)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
			<p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	
1.2.	<p>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</p>	2022-2024 годы	<p>министерство</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (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>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>рассмотрение актуальных вопросов в области защиты прав потребителей и выработка решений областной комиссии по защите прав потребителей по итогам их рассмотрения</p>
1.3.	<p>Организационно-техническое обеспечение заседаний областной комиссии по защите прав потребителей</p>	2022-2024 годы	<p>министерство</p>	<p>рассмотрение актуальных вопросов в области защиты прав потребителей и выработка решений областной комиссии по защите прав потребителей по итогам их рассмотрения</p>

1	2	3	4	5
1.4.	Организация проведения и участие в «круглых столах», семинарах и других мероприятиях, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области	2022-2024 годы	<p>министерство ГООУ «ЦИП» (по согласованию) Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство инвестиционной политики Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p>	выработка согласованных комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<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</p> <p>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	
1.5.	Организация просветительских мероприятий с субъектами предпринимательской деятельности, осуществляющими деятельность в электронной	2022-2024 годы	<p>министерство</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p>	повышение информированности населения по вопросам защиты прав потребителей



1	2	3	4	5
	коммерции, по вопросам защиты прав потребителей		ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	
1.6.	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 Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2022-2024 годы	министерство министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического 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 министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области министерство строительства, архитектуры и имущественных	информационное обеспечение органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области

1	2	3	4	5
			<p>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</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p>	
1.7.	<p>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</p>	2022-2024 годы	<p>министерство ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	<p>обеспечение прав граждан на приобретение 68 товаров первой необходимости и социальных товаров для населения по наиболее низким рыночным ценам</p>

1	2	3	4	5
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	обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей в Новгородской области
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	2022-2024 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)	информационное обеспечение органов власти и организаций по защите прав потребителей
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	2022-2024 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) министерство образования Новгородской области администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	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	2022-2024 годы	министерство	повышение уровня правовых знаний населения

1	2	3	4	5
			<p>министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство инвестиционной политики Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <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>	

1	2	3	4	5
			<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</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p>	
2.4.	Организация проведения консультаций, в том числе выездных, по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей	2022-2024 годы	<p>министерство финансов Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	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) по вопросам защиты прав потребителей, в том числе для наиболее уязвимых категорий граждан	2022-2024 годы	<p>министерство</p> <p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p>	правовое просвещение и формирование активной жизненной позиции в области защиты прав потребителей, повыше-

1	2	3	4	5
			<p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии 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)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>ние уровня правовой грамотности учащихся в образовательных организациях Новгородской области</p>
3.2.	<p>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</p>	2022-2024 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, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>информирование наиболее уязвимых категорий граждан о правах потребителей</p>

1	2	3	4	5
3.3.	Организация работы в сфере правового просвещения, правового информирования и оказания бесплатной юридической помощи населению на территории Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей	2022-2024 годы	<p>министерство Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Новгородской области (по согласованию)</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, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	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	2022-2024 годы	<p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	совершенствование судебной практики, восстановление нарушенных прав потребителей

1	2	3	4	5
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 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 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	2022-2024 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) ГООУ «ЦИП» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	повышение информированности населения
4.3.	Ведение и актуализация разделов «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов исполнительной власти Новгородской области, администраций городского округа, муниципальных округов и муниципальных	2022-2024 годы	министерство министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области	повышение информированности населения



1	2	3	4	5
	районов Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе предусматривающих формы обратной связи, и на официальных страницах в социальных сетях		<p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство инвестиционной политики Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <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>	

1	2	3	4	5
			<p>комитет ветеринарии Новгородской области</p> <p>комитет охотничьего хозяйства и рыболовства 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>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	
4.4.	Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей	2022-2024 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>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p>	повышение информированности населения

1	2	3	4	5
4.5.	Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», социальных сетях	2022-2024 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, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p>	увеличение количества информированных граждан по основам защиты прав потребителей
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	<p>министерство министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области</p> <p>министерство здравоохранения Новгородской области</p> <p>министерство инвестиционной политики Новгородской области</p> <p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области</p>	повышение уровня информированности граждан по вопросам защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <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</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p>	

1	2	3	4	5
			ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) ГОАУ «МФЦ» (по согласованию) администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	
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 области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	обеспечение популяризации органов власти и организаций по защите прав потребителей

1	2	3	4	5
			ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	
5.	Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей в Новгородской области			
5.1.	Организация и проведение социологических опросов (исследований) по вопросам защиты прав потребителей и информирование о результатах анкетирования потребителей, а также органов власти и организаций по защите прав потребителей	2022-2024 годы	министерство администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) ГОАУ «ЦИП» (по согласованию) Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей
5.2.	Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей	2022-2024 годы	министерство министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области министерство здравоохранения Новгородской области министерство инвестиционной политики Новгородской области	наличие актуальной аналитической информации по обращениям граждан с целью выработки мер по минимизации нарушений прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>министерство культуры Новгородской области</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <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>	

1	2	3	4	5
			<p>комитет охотничьего хозяйства и рыболовства 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>ГОАУ «МФЦ» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</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 Роспотребнадзора по 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 Новго-	2022-2024 годы	министерство	повышение уровня информированности



1	2	3	4	5
	<p>родской 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>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p>	<p>органов власти и организаций по защите прав потребителей</p>
6.2.	<p>Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство</p> <p>министерство сельского хозяйства Новгородской области</p> <p>комитет ветеринарии Новгородской области</p> <p>комитет охотничьего хозяйства и рыболовства 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>повышение качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке</p>
7.	<p>Задача 7. Содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей</p>			
7.1.	<p>Обеспечение содействия в консультировании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>2022-2024 годы</p>	<p>министерство</p> <p>министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области</p>	<p>укрепление потенциала и уровня профессиональных знаний специалистов органов местного</p>

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 транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p> <p>министерство строительства, архитектуры и имущественных отношений Новгородской области</p> <p>комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля 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>ГОАУ «ЦИП» (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	<p>самоуправления Новгородской области</p>

1	2	3	4	5
7.2.	Оказание помощи гражданам в составлении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей	2022-2024 годы	Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (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	2022-2024 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	2022-2024 годы	министерство Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа, муниципальных округов	обеспечение поддержки деятельности общественных объединений потребителей

1	2	3	4	5
			и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию) общественные объединения потребителей (по согласованию)	
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 Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2022-2024 годы	министерство ГООУ «ЦИП» (по согласованию) министерство образования Новгородской области Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (по согласованию) администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)	повышение уровня информированности специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей
8.2.	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»	2022-2024 годы	министерство ГООУ «ЦИП» (по согласованию) 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
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	2022-2024 годы	<p>министерство министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)</p>	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	2022-2024 годы	<p>министерство администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (по согласованию)</p>	увеличение количества информационных материалов, распространенных добровольцами (волонтерами)

1	2	3	4	5
			добровольческие (волонтерские) организации (по согласованию)	
9.3.	Организация работы по участию добровольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей	2022-2024 годы	<p>министерство министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (по согласованию)</p> <p>администрации городского округа, муниципальных округов и муниципальных районов Новгородской области (по согласованию)</p> <p>юридическая клиника (по согласованию)</p> <p>общественные объединения потребителей (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 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 защите прав предпринимателей в Новгородской области населения, в том числе наиболее уязвимых категорий граждан, по вопросам защиты прав потребителей	2022-2024 годы	<p>министерство</p> <p>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
	о возможности досудебного урегулирования споров между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности		Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области (по согласованию) юридическая клиника (по согласованию)	
10.2.	Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	2022-2024 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) юридическая клиника (по согласованию)	сокращение количества жалоб по вопросам потребительского рынка и защиты прав потребителей
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	министерство 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) юридическая клиника (по согласованию) общественные объединения потребителей (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 2022-2024 годы»

**ИНФОРМАЦИЯ**

об исполнении Плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» по состоянию на \_\_\_\_\_

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

Ответственный исполнитель Программы, участник Программы

\_\_\_\_\_

(подпись)

И.О. Фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ года



**ИНФОРМАЦИЯ**

о выполнении целевых показателей региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы» по состоянию на \_\_\_\_\_

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

Ответственный исполнитель Программы, участник  
Программы

\_\_\_\_\_

(подпись)

И.О. Фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_