

**Отчет о выполнении плана мероприятий
региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2019-2021 годы» за 2019 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализа ции меро- прия тия	Ответственный исполнитель, участник Программы	Результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5
1.	Задача 1. Развитие и укрепление системы защиты прав потребителей в Новгородской области, обеспечение координации деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы			
1.1.	Участие в проведении совещаний, организованных ответственным исполнителем Программы, с целью выработки предложений по реализации мероприятий Программы	2019-2021 годы	Министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее Министерство) Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее Управление) органы исполнительной власти Новгородской области (далее ОИВ) администрации городского округа и муниципальны	В целях обеспечения комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее министерство) 03 октября 2019 года провело совещание, на котором выработаны предложения по обеспечению координации деятельности соисполнителей Программы

1	2	3	4	5
			<p>х районов Новгородской области (далее ОМСУ)</p> <p>ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее Центр)</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>	2019-2021 годы	Управление Министерство ОМСУ	<p>В целях обеспечения защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей Новгородской области создана областная комиссия по защите прав потребителей.</p> <p>05 декабря 2019 года на заседании областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области рассмотрены вопросы:</p> <p>об итогах Рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей;</p> <p>о реализации мероприятий по приему обращений потребителей и консультированию потребителей по вопросам защиты их прав в МФЦ;</p> <p>о готовности субъектов предпринимательской деятельности к внедрению маркировки средствами идентификации.</p> <p>На сайте министерства размещена информация о работе областной комиссии по защите прав потребителей: положение о комиссии, план заседаний комиссии на 2019 год, протокольное решение.</p>
1.3.	<p>Рассмотрение вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях комиссии по противодействию незаконному обороту</p>	2019-2021 годы	Министерство	<p>На заседании комиссии по незаконному обороту промышленной продукции в 2019 году рассмотрены следующие вопросы:</p> <p>о выявленных фактах по незаконному обороту</p>

1	2	3	4	5
	промышленной продукции в Новгородской области			промышленной продукции в Новгородской области; об осуществлении карантинного фитосанитарного надзора за ввозимой на территории Новгородской области продукцией; о проводимой работе по пресечению фактов несанкционированной торговли.
1.4.	Организация проведения «круглых столов», семинаров и других мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ ГОАУ «МФЦ»	В течение 2019 года Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области совместно с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи по различным вопросам в сфере защиты прав потребителей (продажа спиртосодержащей продукции, торговля в неустановленных местах, реализация никотинсодержащей продукции, нарушения в сфере технического регулирования, требования законодательства в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси). Проведена практическая консультационная сессия по вопросам: «Современные тенденции рынка продукции «Халяль». Всего проведено более 200 мероприятий.
2.	Задача 2. Повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального потребительского поведения			
2.1.	Распространение ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей, подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	Управлением подготовлен доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2018 году». Доклад размещен на официальном сайте Управления в сети Интернет, на Государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП), на сайте министерства. На сайте министерства ежеквартально размещается информация о выявленных фактах реализации непродовольственных товаров не соответствующих обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза, реализуемых с нарушением норм законодательства о защите прав потребителей на

1	2	3	4	5
				территории области, с указанием продавцов, допустивших нарушения (название юридического лица, имя и фамилия индивидуального предпринимателя).
2.2.	Привлечение образовательных организаций в целях пропаганды основ защиты прав потребителей и навыков рационального потребительского поведения среди обучающихся посредством проведения школьных и студенческих олимпиад (викторин, игр, брейнрингов), семинаров, лекций, факультативных занятий по правовой грамотности в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области Управление Центр ОМСУ	<p>В учебных заведениях Новгородской области (школы, гимназии, лицеи, университеты) в сфере предоставления финансовых услуг (покупка товаров в кредит, оплата через платежных агентов, о выявленных нарушениях и др. вопросы) проведено 27 мероприятий (лекции, семинары, занятия по правовой грамотности), из них в 2-х детских садах проведены игровые уроки. Среди учащихся образовательных учреждений проведено 17 мероприятий по анкетированию на знание норм законодательства при предоставлении финансовых услуг. В сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг проведено 13 лекций.</p> <p>В образовательных учреждениях проведено 10 уроков потребительских знаний с анкетированием школьников по теме урока; проведены уроки-игра «Незнайка делает покупки» в 2-х учреждениях для школьников младших классов; всего приняло участие 302 школьника.</p>
2.3.	Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ Центр	<p>Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведено 90 тематических «горячих линий» в различных сферах потребительского рынка, из них более 30 «горячих линий» проведено в сфере торговли (соблюдение установленных норм и правил при продаже продовольственных товаров; качества и безопасности детских товаров; выбора новогодних подарков; соблюдение норм и правил при продаже спиртосодержащей продукции; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей при продаже мебели, мобильных телефонов, игрушек и др. групп товаров).</p> <p>В постоянном режиме в Управление работает «горячая линия» Общественной приемной.</p> <p>Органы исполнительной власти и местного самоуправления принимают участие в проводимых</p>

1	2	3	4	5
				«горячих линиях».
2.4.	Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в региональных печатных средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр ОМСУ	<p>В целях информирования потребителей о типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в средствах массовой информации размещено 997 материалов, в том числе по телевидению-46, по радио-11. Также размещено 940 публикаций, в том числе в прессе-56, в многотиражных изданиях-27, в сети интернет-857.</p> <p>В социальных сетях «ВКонтакте» и «ЧудоМама» размещено более 160 информационных материалов</p> <p>На сайтах органов исполнительной власти и местного самоуправления созданы разделы «Защита прав потребителей».</p> <p>На сайте министерства размещена Инфотека «В помощь потребителю».</p>
2.5.	Организация проведения консультаций, в том числе выездных, по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство министерство финансов Новгородской области Управление	<p>Для тиражирования проектов по повышению финансовой грамотности населения в муниципальных районах области проводятся Единые дни финансовой грамотности.</p> <p>За 2019 год было организовано 17 мероприятий, в том числе по вопросам финансовой грамотности в области защиты прав потребителей. Мероприятия прошли на территории Великого Новгорода, Солецкого, Хвойнинского, Парфинского, Чудовского, Боровичского, Валдайского, Демянского, Маловишерского, Шимского, Старорусского, Новгородского муниципальных районов.</p> <p>Опыт региона представлен на конференции по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности населения в Москве. 21 ноября на круглом столе «Участие регионов в реализации Стратегии: как эффективно выстроить систему?»,</p>

1	2	3	4	5
				<p>который прошел в рамках конференции, первый заместитель губернатора Новгородской области Вероника Минина рассказала об опыте Новгородской области</p> <p>На сегодняшний день в муниципальных библиотеках доступны информационно-просветительские материалы по вопросам финансовой грамотности, защиты прав потребителей. Тематическими стендами на сегодняшний день оснащены 24 районные библиотеки.</p> <p>Новгородская область приняла активное участие во Всероссийской неделе сбережений, которая проходила с 31 октября по 14 ноября 2019 года. Было проведено 71 мероприятие.</p> <p>Министерство финансов Новгородской области ведет активную работу по освещению информации о реализованных и предстоящих мероприятиях на официальном сайте, а также в средствах массовой информации.</p> <p>Управлением совместно с Центром по информированию и консультированию осуществлялось консультирование потребителей в рамках проведения 17 тематических «горячих линий», консультации получили 73 гражданина; проведено 19 выездных мероприятий по консультированию в библиотеках области, в торговых центрах Великого Новгорода, в МФЦ города и области, консультации получили, консультации получили 251 гражданин.</p>
3.	Задача 3. Повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан			
3.1.	Проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факультативных занятий) для	2019-2021 годы	Министерство министерство труда и социальной	Для социально уязвимых категорий граждан в 2019 году проведено более 20 мероприятий (лекции, встречи, беседы). Мероприятия проводились в Центре социального обслуживания «Добро», в Новгородской

1	2	3	4	5
	наиболее уязвимых категорий граждан		защиты населения Новгородской области Управление ОМСУ	<p>общественной организации «Совет ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов». Для информирования граждан и размещения на сайтах Новгородской общественной организации «Совет ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов» по Новгородской области, Новгородского отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России», в адрес организаций направлено 5 видов памяток по финансовым услугам.</p> <p>На базе Колмовской библиотеки проведено 5 информационных мероприятий по просвещению лиц пенсионного возраста по правам потребителей при приобретении товаров и услуг, на которых приняли участие 65 граждан; проведены 2 урока в игровой форме с детьми из клуба «Подросток» и гимназии «Эврика» и на которых прослушали материал 36 школьников.</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 многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	<p>В 2019 году всего было дано 3609 консультаций, из них 1295 письменных, в том числе-53 социально-уязвимым категориям граждан, на личном приеме было дано 287 консультаций, в рамках проведения «горячих линий» консультации получили 2027 человек. В целях информирования и просвещения граждан и представителей сферы бизнеса каждый четверг месяца в Отделе МФЦ по г. Великому Новгороду осуществляется консультирование потребителей по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).</p> <p>Консультирование потребителей в отделах МФЦ, расположенных на территории Новгородской области осуществляется каждый первый четверг месяца с 10 -00 до 12-00, информация для потребителей размещается на сайтах Управления, МФЦ и направляется органы</p>

1	2	3	4	5
				<p>местного самоуправления, в МФЦ направлено более 30 информационных материалов, консультации получили более 2000 граждан.</p> <p>В 2019 году за консультациями в центр обратилось 4347 граждан, в том числе на личном приеме 885. Консультации по правам потребителей получили на личном приеме 129 граждан из числа наиболее уязвимых категорий граждан (пенсионеры, инвалиды, многодетные родители)</p>
3.3.	<p>Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам органами местного самоуправления Новгородской области, общественными объединениями потребителей</p>	2019-2021 годы	ОМСУ	<p>Администрациями муниципальных образований на постоянной основе организовано консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей при обращении лично или по телефону.</p> <p>Так по итогам 2019 года специалистами администраций рассмотрено 7254 обращения, наибольшая часть обращений 4043 касалась сферы жилищно-коммунального хозяйства, в сфере образования поступило 1636 обращений, в сфере торговли 315, в сфере предоставления транспортных услуг 307 обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 185, в сфере прочих услуг поступило 661 обращение.</p> <p>Все обращения рассмотрены, дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26 гражданам; через сайты, печатные и электронные средства массовой информации дано 789 консультаций.</p>
3.4.	<p>Участие в судебной защите прав потребителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга</p>	2019-2021 годы	Управление комитет государственно го жилищного надзора и лицензионного	<p>В 2019 году всего проведено 186 (2018 г.-159) мероприятий по судебной защите прав потребителей, из них было дано 153 (2018 г.-98) заключения по делам в целях защиты прав потребителей, что в 1,6 раза или на 56% больше, чем в 2018 г. (98 заключений). Из 104 рассмотренных дел требования потребителей удовлетворены по 102 делам (98%), присуждено в</p>

1	2	3	4	5
			контроля Новгородской области	пользу потребителей более 5 млн. руб., из них компенсация морального вреда 179,6 тыс. рублей. В защиту прав потребителей подано 33 иска (наибольшее количество исков 43 или 70,5%, касалось сферы торговли), из них 12 исков в отношении неопределенного круга потребителей, 21 – в отношении конкретного потребителя. Из 19 рассмотренных исков требования Управления и потребителей удовлетворены в 100% случаях, в пользу потребителей присуждено 528,7 тыс. рублей. Подано 12 исков о признании информации запрещенной к распространению на территории РФ и на блокировку деятельности сайтов, в том числе 8 в отношении продавцов алкогольной продукции, 4 иска-никотинсодержащей продукции. Центром подготовлено потребителям 14 исковых
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 терминалов для ознакомления населения с практикой и способами защиты прав потребителей	2019-2021 годы	Управление Центр	<p>Управлением на систематической основе формируются и обновляются на сайте информационные материалы по отдельным аспектам (направлениям, сферам) ЗПП размещаются в разделах «Новости», «Актуальная информация», «Судебная практика», в разделе «Основные направления деятельности» - «Защита прав потребителей», в том числе обзоры результатов контрольно-надзорной деятельности в сфере ЗПП и т.п. Также информационные и методические материалы размещаются в соответствующих разделах ГИР ЗПП-региональный уровень: «Новости», «Судебная практика», «Результаты проверок», «Продукция, несоответствующая обязательным требованиям» и др., всего размещено 336 материалов.</p> <p>Информационные материалы размещены на сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в МФЦ, общественных организаций по защите прав потребителей.</p>

1	2	3	4	5
4.2.	Разработка брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр ОМСУ	Для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг Управлением подготовлено 294 информационных материалов, в том числе по пропаганде и формированию здорового образа жизни-разработано 54 информационных материала.
4.4.	Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	министерство Управление Центр ОМСУ	С целью популяризации работы по защите прав потребителей проводились тематические информационные акции: в рамках проекта по повышению финансовой грамотности-19, «Всемирный день защиты прав потребителей» -4; «Всемирный день здоровья»-1; «Всемирный день без табака»-1
4.5.	Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ	В средствах массовой информации размещено 997 материалов, в том числе на телевидении - 46, по радио-11; в прессе-прессе-56, в многотиражных изданиях-27, в сети интернет-857, из них на сайте Управления-336. В сети «Интернет» размещено 160 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав потребителей. На сайте Министерства создан раздел «Товары со знаком качества»
4.7.	Размещение брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав потребителей на информационных стендах или на официальных сайтах в	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ГОАУ «МФЦ»	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов власти размещены информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей. В Управлении размещены различные материалы по

1	2	3	4	5
	информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов власти и организаций по защите прав потребителей		ОМСУ	защите прав потребителей на 2-х информационных стендах, информационные стенды оформлены в МФЦ Новгородской области. Управлением регулярно направляются информационные материалы в органы, в общественные организации, в библиотечные учреждения области.
4.8.	Организация проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр ОМСУ	<p>В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества на территории области органами власти, органами местного самоуправления и организациями по защите прав потребителей проводились праздничные мероприятия. Управлением подготовлено и направлено 65 тематических материалов (информаций), размещены на сайте Управления и направлены в различные организации для информирования граждан, на ТВ-18 выступлений, в печати-162 статьи, в общеобразовательных учреждениях было организовано 168 выступлений, в которых приняли участие более 11 тыс. учащихся; в рамках межведомственной работы было проведено 30 мероприятий (конференции, семинары, рабочие встречи); 21 тематическая «горячая линия», 52 мероприятия по анкетированию, всего распространено 1288 информационных материалов, проведено 5 конкурсов, 36 выставок.</p> <p>В рамках всемирного дня защиты прав потребителей центром проведены следующие мероприятия: уроки потребительских знаний – 10; беседы- 2; тематические горячие линии -6</p>
5.	Задача 5. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
5.1.	Организация и проведение социологических исследований в сфере потребительского рынка и по вопросам защиты прав потребителей, информирование о результатах анкетирования потребителей, а	2019-2021 годы	Министерство ОМСУ	<p>С целью определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг по вопросам защиты прав потребителей в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей органами местного самоуправления проводилось анкетирование потребителей.</p> <p>«Вечевой колокол» опрос «Об установлении на территории Новгородской области дополнительных</p>

1	2	3	4	5
	также органов власти и организаций по защите прав потребителей (в том числе с использованием информационного портала «Вечевой колокол»)			ограничений и запретов розничной продажи алкогольной продукции».
5.2.	Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ОМСУ	<p>Управлением ежеквартально проводится анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в Управление и в органы местного самоуправления. Всего в 2019 году в Управление поступило 2537 обращений (увеличение в 1,24 раза по сравнению с 2018 годом), доля обращений, поступивших от граждан составляет-94,5 %. По вопросам защиты прав потребителей поступило 1582 обращения, что составило 62,4% от общего количества обращений, поступивших в Управление. По сравнению с 2018 годом количество обращений в сфере защиты прав потребителей увеличилось в 1.2 раза (1366).</p> <p>В 2019 году специалистами Администраций муниципальных образований области рассмотрено 7254 обращения, что составляет 92 % от количества обращений в 2018 году 7882.. Наибольшая часть обращений- 4043,или 55,8% касалась сферы жилищно-коммунального хозяйства, в сфере образования поступило 1636 (22,5%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) 315 (4,3%), в сфере предоставления транспортных услуг 307 (4,2%) обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 185(2,6%), в сфере прочих услуг поступило 661(9,1%) обращения. По результатам дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26 гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 789 консультаций.</p> <p>ГОКУ «ОАЦ» разместило на информационном портале</p>

1	2	3	4	5
5.3.	Подготовка и доведение информационных и аналитических материалов, характеризующих состояние потребительского рынка и системы защиты прав потребителей, до органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ	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. Управление ежеквартально осуществляет подготовку информационных и аналитических материалов, всего распространено порядка 2000 материалов.
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	Проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Новгородской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности недобросовестных практик, оценки доступности потребительских услуг для населения, обеспечение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг)	2019-2021 годы	Министерство Центр ОМСУ	В 2019 году Управлением проведено 494 внеплановые проверки в целях осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (2018 году-435), увеличение на 13% за счет проведения внеплановых проверок по приказам Роспотребнадзора по поручениям Правительства Российской Федерации (в сравнении с 2017 г. количество проверок в сфере ЗПП снизилось в 1,7 раза или на 64,3%). Нарушения выявлены при 366 проверках или 74%. По результатам проведенных мероприятий по контролю было выявлено 1763 нарушения (2018 году-1500), т.е. при меньшем количестве проверок количество нарушений выявлено больше. На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 4,8 нарушений (2018 году-3,6). Сохраняется высокая доля нарушений, связанных с правом потребителей на полную и достоверную информацию, удельный вес нарушений составил-65,8 % и нарушений специальных федеральных законов, правил продажи отдельных видов товаров-24,4%. Удельный вес проверок в сфере торговли в среднем по области составил 90,7%,

1	2	3	4	5
				<p>выявлено 1660 нарушений.. При проведении 29 проверок выявлены случаи причинения вреда имуществу, в том числе вызванные приобретением товаров, имеющих недостатки-10 проверок; вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной информации-18 проверок. Причиненный вред имуществу потребителей составил 768,0 тыс. рублей, из которых 421,4 тыс. руб. возмещено в добровольном порядке.</p> <p>В 2019 году были установлены, при анализе обращений потребителей, 4 случая проявлений противоправного поведения хозяйствующими субъектами обеспечения соблюдения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. По установленным фактам размещены памятки для потребителей с целью предупреждения нарушений прав потребителей</p>
6.2.	Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке	2019-2021 годы	Министерство министерство сельского хозяйства Новгородской области Управление	<p>В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества проводились информационно-просветительские мероприятия, в том числе для представителей сферы бизнеса, Дни открытых дверей для бизнеса, проверки без взаимодействия, выдача предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, разъяснения норм законодательства, круглые столы, семинары по вопросам технического регулирования и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, вопросы по программе ХАССП, по изменению правил продажи в части выкладки молочных продуктов и качества предоставления услуг общественного питания, в том числе в детских учреждениях, по исполнению требований ТР ТС, по вопросам безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков, о необходимости соблюдения требований к маркировке товаров детского ассортимента и др., в том числе с раздачей памяток, всего проведено более 1600 мероприятий.</p>

1	2	3	4	5
7.	Задача 7. Содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей			
7.1.	Обеспечение содействия в консультировании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство управление Администрации и Губернатора Новгородской области по внутренней политике ОИВ Управление Центр	В ходе проведения учебно-методического семинара с Главами муниципальных районов Новгородской области в рамках проекта «Школа Главы муниципального района» состоялось обсуждение мероприятий, проводимых министерством, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в сферах торговой деятельности, производства и оборота алкогольной продукции. 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.
7.2.	Оказание помощи гражданам в составлении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей	2019-2021 годы	Управление Центр общественные объединения потребителей добровольчески е (волонтерские) организации	Оказывалась помощь гражданам в составлении претензий. При проведении личного приема граждан Управлением подготовлено 287 претензий в адрес продавцов (исполнителей), подготовлено 19 исков в защиту прав потребителей и направлено в судебные органы. За 2019 год Центром по обращениям потребителей были подготовлены проекты обращений в органы надзора (контроля) 56 гражданам, проекты претензий – 399 гражданам и 14 проектов исковых заявлений.
7.3.	Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства	2019-2021 годы	Управление Центр	С целью снижения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка проводилось разъяснительная работа в рамках проведения «круглых столов», семинаров, «горячих

1	2	3	4	5
	о защите прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации			<p>линий», при проведении анкетирования представителей сферы бизнеса по маркировке табачной продукции, проведения дней открытых дверей, Общественного совета, Областной комиссии по защите прав потребителей.</p> <p>В лекционный материал по санитарно-гигиеническому обучению продавцов, исполнителей и их работников включен раздел по разъяснению применения норм законодательства о защите прав. За 2019 году было проведено 92 занятия, на которых прошло обучение 1968 человек.</p>
7.4.	Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав потребителей, проведение совместных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр	<p>В течение 2019 года взаимодействие осуществлялось в рамках проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления жилищно-коммунальных услуг, финансовых, транспортных, услуг связи.</p> <p>Управлением проведено совещание с общественными организациями по защите прав потребителей по вопросам взаимодействия в целях усиления государственных гарантий деятельности по вопросам защиты прав потребителей; организации мероприятий, посвященных Всемирному Дню прав потребителей»</p>
8.	Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей			
8.1.	Разработка образовательных программ, в том числе с применением дистанционных обучающих технологий, по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области образовательные организации Новгородской области (по согласованию)	<p>С целью повышения уровня правовой и финансовой грамотности, формирования у населения навыков рационального потребительского поведения министерством совместно с Центральным банком Российской Федерации реализуется проект повышения финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области (далее проект).</p> <p>В рамках проекта в Новгородской области в 2019 году проведено: более 90 мероприятий с охватом 80% детей в</p>

1	2	3	4	5
	центров оказания государственных и муниципальных услуг			<p>дошкольных образовательных организациях и в дошкольных группах при общеобразовательных организациях;</p> <p>уроки и внеклассные мероприятия с участием 85% обучающихся по финансовой и налоговой грамотности в общеобразовательных организациях, в том числе в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и обучающимися с ограниченными возможностями;</p> <p>родительские собрания с обсуждением вопросов повышения финансовой и налоговой грамотности с участием более 3 000 человек;</p> <p>занятия по финансовой и налоговой грамотности с участием 100% численности студентов средних профессиональных образовательных организаций;</p> <p>мероприятия по финансовой и налоговой грамотности в летних оздоровительных лагерях.</p>
8.2.	Проработка нормативных правовых актов области, предусматривающих проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей, в том числе предусматривающих грантовую поддержку	2019 год	Министерство общественных объединения потребителей Новгородской области ГОКУ «ОАЦ»	В общеобразовательных организациях вопросы финансовой и налоговой грамотности включены во внеурочную деятельность, в систему воспитательной работы и дополнительного образования. Курсы по финансовой грамотности включаются в образовательные программы профессиональных образовательных организаций.
8.3.	Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций), размещение информационных материалов в сфере защиты	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	С органами местного самоуправления рассмотрено 99 вопросов, на Межведомственных коллегиях (Межведомственных комиссиях) рассмотрено 24 вопроса в сфере защиты прав потребителей. Для размещения на сайтах и проведения мероприятий по информированию направлено в различные органы и

1	2	3	4	5
	прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах в информационно-телеком-муникационной сети «Интернет»			<p>организации более 300 информационных материалов. Проводились совместные семинары с органами местного самоуправления и представителями сферы бизнеса по маркировке табачных изделий, по молочным полкам, по снюсам, по оказанию услуг общественного питания и др.</p> <p>Информационные материалы по различным тематикам размещены в свободном доступе на сайте Центра и социальной сети «В контакте»</p>
8.4.	Поощрение специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей наградами регионального и федерального уровня	2019-2021 годы	Министерство Управление	Должностные лица органов исполнительной власти, Управления, органов местного самоуправления поощрялись наградами регионального и федерального уровня
9.	Задача 9. Развитие добровольческого (волонтерского) движения для вовлечения населения в активное участие в мероприятиях Программы			
9.1.	Организация участия представителей добровольческих (волонтерских) организаций в консультировании, рассмотрении обращений, подготовке исковых и претензионных документов, направленных на защиту прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство Управление общественные объединения потребителей добровольческие (волонтерские) организации	В рамках Всемирного дня прав потребителей силами волонтерского формирования районного клуба «Молодая гвардия» МАУ «Дом молодежи», центр ГПВ и ПДМ» проведена акция для населения поселка Пролетарий, в которой приняли участие более 100 человек
9.2.	Обеспечение взаимодействия с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство управление Администрации и Губернатора Новгородской области по внутренней	Указом Губернатора Новгородской области от 08.12.2017 № 487 создан межведомственный совет по развитию добровольчества (волонтерства) и социально ориентированных некоммерческих организаций на территории Новгородской области (далее Совет). С целью эффективной работы Совета в его состав входят представители всех заинтересованных региональных

1	2	3	4	5
			<p>политике</p> <p>министерство образования Новгородской области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>общественные объединения потребителей</p> <p>Управление</p>	<p>министерств и ведомств, а также представители добровольческих организаций и движений, действующих на территории области.</p> <p>В рамках исполнения протокольного решения по итогам заседания Совета 02 августа 2019 года органам исполнительной власти области было рекомендовано заключить соглашение о взаимодействии органов исполнительной власти Новгородской области и структурных подразделений Администрации Губернатора Новгородской области с некоммерческими организациями Новгородской области. Соглашением предусмотрено, что направления взаимодействия сторон по его реализации могут варьироваться в зависимости от вида деятельности.</p> <p>По итогам 2019 года отмечено, что органами исполнительной власти области заключены 29 соглашений о взаимодействии.</p>
9.3.	<p>Организация принятия участия добровольцев (волонтеров) в проведении анкетирования, тестирования населения по вопросам защиты прав потребителей</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство</p> <p>Управление</p> <p>ОМСУ</p> <p>добровольческие (волонтерские) организации</p>	<p>Организовано взаимодействие с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей</p> <p>Для распространения среди населения информации по вопросам защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг волонтерам НоВГУ (направлены памятки и брошюры 11 видов в количестве 220 штук.</p> <p>С участием волонтеров проведено анкетирование студентов НоВГУ, Гуманитарно-экономического колледжа, Торгово-технологического техникума.</p>
10.	<p>Задача 10. Развитие институтов досудебного урегулирования споров в области защиты прав потребителей, в том числе института медиации</p>			
10.1.	<p>Организация совместных консультаций Управления</p>	2019-2021	Министерство	<p>Совместные мероприятия по информированию и консультированию осуществляются в рамках</p>

1	2	3	4	5
	<p>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 о возможности досудебного урегулирования споров между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности</p>	<p>годы</p>	<p>Управление Уполномоченный по правам человека в Новгородской области Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области</p>	<p>заключенных соглашений с Уполномоченным по правам человека в Новгородской области (заключено в декабре 2019 года,, Управлением направлен анонс для работы и размещения на сайте по консультированию участников ВОВ, социально-уязвимых категорий потребителей), с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Новгородской области (проводились Дни открытых дверей, консультирование в МФЦ для бизнеса, семинары, направлялись материалы об изменениях в законодательстве, о полномочиях Управления, о результатах проведения контрольных закупок при реализации табачных изделий, о нарушениях маркировки средствами идентификации и др. для информирования предпринимателей)</p>
<p>10.2.</p>	<p>Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам</p>	<p>2019-2021 годы</p>	<p>Центр Уполномоченный по правам человека в Новгородской области Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области</p>	<p>С целью достижения урегулирования спора в досудебном порядке проведено 6 процедур медиации с участием потребителей и хозяйствующих субъектов, по результатам заключены мировые соглашения</p>

**Сведения о достижении значений целевых показателей
региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2019-2021 годы» за 2019 год**

№ п/п	Наименование целевого показателя Программы	Значение целевого показателя		
		2019	факт	Обоснование отклонений значений целевого показателя на конец отчетного периода (при наличии)
1	2	3	4	5
1.	Количество организаций по защите прав потребителей, участвующих в реализации мероприятий Программы (ед.)	24	26	-
2.	Количество муниципальных образований Новгородской области, в которых оказываются бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (ед.)	8	22	-
3.	Количество консультаций в области защиты прав потребителей на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	1100	1100	-
4.	Количество разработанных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	4	18,5	-
5.	Количество публикаций, информации и других материалов, опубликованных в средствах массовой информации или размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	20	166	-

1	2	3	4	5
6.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в области защиты прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (чел.)	180	1408	-
7.	Количество документов, подготовленных для потребителей (претензии в хозяйствующие субъекты, заявления и обращения в различные организации), на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	15	48	-
8.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	4	25	-
9.	Количество удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	2	2	-
10.	Доля удовлетворенных исков, поданных в защиту прав потребителей, из числа рассмотренных (%)	97,0	100,0	-
11.	Количество заявлений, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, в расчете на 100 тыс. населения Новгородской области (ед.)	1	2	-
12.	Доля удовлетворенных исков, предъявленных в суды в защиту неопределенного круга потребителей, из числа рассмотренных (%)	98,0	100,0	-
13.	Количество мероприятий, проведенных органами власти и организациями по защите прав потребителей, на 100 тыс.населения Новгородской области (ед.)	48	284	-
14.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы власти и организации по защите прав потребителей (%)	15,0	16,8	-
15.	Удельный вес продукции (проб), реализуемой на территории Новгородской области, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований (от общего объема исследованной продукции) (%)	8,0	8,0	-