

**Сводный отчет о выполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области
«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2019-2021 годы» за 2020 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	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 региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» за 2020 год (далее 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	<p>Министерство промышленности и торговли Новгородской области (далее Министерство)</p> <p>Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее Управление)</p> <p>органы исполнительной власти Новгородской области (далее ОИВ)</p> <p>администрации городского округа и муниципальных районов Новгородской области (далее</p>	<p>Министерством постоянно осуществляется взаимодействие с органами исполнительной власти области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований области, направленное на координацию деятельности соисполнителей Программы по вопросам реализации на территории области законодательства Российской Федерации, регулирующего вопросы защиты прав потребителей.</p> <p>Отчет министерства «Об исполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы» рассмотрен на заседании Правительства Новгородской области 24 апреля 2020 года.</p> <p>За 2020 года министерством проведено 4 совещания с исполнителями Программы.</p>

1	2	3	4	5
			ОМСУ) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» (далее Центр)	
1.2.	Выработка предложений по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей с участием органов исполнительной власти Новгородской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Новгородской области, общественных объединений потребителей	2019-2021 годы	Управление 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>На заседаниях областной комиссии по защите прав потребителей Новгородской области в 2020 году заслушаны отчеты о проделанной работе исполнителями Программы и рассмотрены вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> о проводимой работе по выявлению и пресечению фактов несанкционированной торговли на территории муниципального образования; о внедрении маркировки товаров средствами идентификации; о мониторинге качества пищевых продуктов, реализуемых на территории Новгородской области о деятельности Уполномоченного по правам человека в Новгородской области, направленной на защиту прав потребителей. <p>На сайте министерства размещена информация о работе областной комиссии по защите прав потребителей: положение о комиссии, план заседаний комиссии на 2020 год, протокольные решения.</p>
1.3.	Рассмотрение вопросов в области защиты прав потребителей на заседаниях комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области	2019-2021 годы	Министерство	<p>На заседании комиссии по незаконному обороту промышленной продукции в 2020 году рассмотрены следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> о состоянии оперативной обстановки и организации оперативно-служебной деятельности по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Новгородской области; о проводимых мероприятиях по выявлению и пресечению распространения контрафактных и фальсифицированных товаров детского ассортимента; о мероприятиях по противодействию оборота фальсифицированной молочной продукции; <p>мониторинг деятельности хозяйствующих субъектов в ФГИС «Меркурий».</p>

1	2	3	4	5
1.4.	Организация проведения «круглых столов», семинаров и других мероприятий, направленных на просвещение и защиту прав потребителей в Новгородской области	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ ГОАУ «МФЦ»	В течение 2020 года с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи, выездные общественные приемные, лекции, выставки. Проведено более 250 мероприятий, в том числе 1 вебинар для руководителей и педагогов учебных заведений, в котором приняло участие 45 человек. Всем участникам направлены материалы по проведению уроков, презентация, анкета.
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 2020 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 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	В учебных заведениях Новгородской области в 2020 году проведено 126 мероприятий: лекции, семинары, занятия по правовой грамотности, конкурсы рисунков по финансовой грамотности. Среди учащихся образовательных учреждений области организовано проведение 32 мероприятий по анкетированию на знание норм законодательства, 10 уроков потребительских знаний, 2 урока для студентов техникумов. В целях развития навыков рационального потребительского поведения проведены викторины, игры для обучающихся: викторина «Я – потребитель!», викторина «Правовая культура»; деловая игра «Защита прав потребителей», «Хранители Земли» (53 обучающихся школ Великого Новгорода); ролевая игра «Моя социальная корзина» (28 обучающихся школ Великого Новгорода); клуб настольных игр «Ламповая пятница» (51 человек школ Великого Новгорода);

1	2	3	4	5
				игра «Я потребитель услуг и товаров» и викторине «Кто ты – потребитель»
2.3.	Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ Центр	<p>Управлением проведено 90 тематических «горячих линий» в различных сферах потребительского рынка (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 школьных принадлежностей, 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 «горячих линиях».</p>
2.4.	Размещение информации о правах потребителей, типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в региональных печатных средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр ОМСУ	<p>В целях информирования потребителей о типичных нарушениях их прав на потребительском рынке в средствах массовой информации размещено 3935 материалов (публикаций), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 3700, в многотиражных изданиях - 77.</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>В рамках реализации приоритетного проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области» проводится комплекс мероприятий для воспитанников детских дошкольных образовательных учреждений, организаций для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей с ограниченными возможностями здоровья, учащихся общеобразовательных учреждений, ССУЗов и ВУЗов, лекции, консультации, семинары, «горячие линии» и т.п. для взрослого населения, в том числе для людей пожилого возраста.</p> <p>За 2020 год проведено 1836 мероприятий как в онлайн, так и офлайн формате. Мероприятия проводятся в каждом муниципальном районе области.</p>

1	2	3	4	5
				<p>В рамках проекта консультации по вопросам защиты потребительских прав при оказании финансовых услуг посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных в том числе на базе МФЦ, торговых центров оказаны 832 жителям области.</p> <p>В 2020 году в рамках проекта при поддержке информационно-образовательного центра «Серебряная академия» было проведено 4 мероприятия нового формата для студентов Новгородского университета – «Академический час финансовой культуры НовГУ».</p> <p>Для жителей области существует возможность повышать свою финансовую грамотность «онлайн». С этой целью министерством финансов Новгородской области создано официальное сообщество в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/fin_gram53, в котором на постоянной основе публикуются памятки в сфере защиты прав потребителей, информация об актуальных вопросах в сфере финансового просвещения населения, размещаются документы и материалы. Проводятся анонсы горячих линий, проводимых Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав при оказании финансовых услуг.</p>
3.	Задача 3. Повышение доступности правовой и консультационной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан			
3.1.	Проведение мероприятий (семинаров, форумов, конференций, лекций, факультативных занятий) для наиболее уязвимых категорий граждан	2019-2021 годы	Министерство министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области Управление ОМСУ	<p>В части обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов сферы потребительского рынка в 2020 году органами местного самоуправления проведено 33 встречи и совещания с представителями организаций торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.</p> <p>По состоянию на 31.12.2020 года доля объектов потребительского рынка области, доступных для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> на кресле-коляске составила 24,5% (на 01.01.2019 – 20%); с нарушениями опорно-двигательного аппарата – 23,7% (20,6%); с нарушениями зрения – 11,1% (11%); с нарушениями слуха – 14,2% (14%); с нарушениями умственного развития – 14,3% (14,1%); для всех нозологий – 17,6% (16,2%). <p>Доля торговых объектов, доступных для инвалидов в соответствии</p>

1	2	3	4	5
				<p>с требованиями действующего законодательства, от общего числа торговых объектов составила 32,6%; доля объектов общественного питания, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа объектов общественного питания составила 52% .</p> <p>Для социально уязвимых категорий граждан в 2020 году проведено 4 мероприятия (лекции, встречи, беседы). Мероприятия проводились в Центре социального обслуживания «Добро», в Новгородской общественной организации «Совет ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов».</p> <p>На базе Колмовской библиотеки проведено 4 информационных мероприятий по просвещению лиц пенсионного возраста по правам потребителей при приобретении товаров и услуг, на которых приняли участие 68 граждан.</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 многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление Центр</p>	<p>В 2020 году было дано 9442 консультации по телефонам «горячих линий», 1235 письменных разъяснений, в том числе-123 социально-уязвимым категориям граждан. Подготовлен анонс (размещен на сайте Управления, направлен в различные организации) о порядке оказания услуг участникам, ветеранам Великой Отечественной войны и др. категориям граждан, также разработаны 3 памятки для указанной категории граждан, которые распространены в количестве 1436 штук.</p> <p>Консультирование потребителей в отделах МФЦ, расположенных на территории Новгородской области осуществляется по специальному графику, осуществляется онлайн-консультирование в рамках проекта «МФЦ – новые возможности», информация размещается на сайтах Управления, МФЦ и направляется органы местного самоуправления, в МФЦ направлено 57 информационных материалов.</p> <p>В 2020 году в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» обратилось 3783 граждан, в том числе на личном приеме 593. Консультации по правам потребителей получили на личном приеме 112 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</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>

1	2	3	4	5
	самоуправления Новгородской области, общественными объединениями потребителей			По итогам 2020 года специалистами органов местного самоуправления рассмотрено 13817 обращения, что практически в 2 раза больше чем в 2019 году 7254), 7325 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений- 8116 (58,7%) касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 2313 (16,7%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) 705 (5,1%), в сфере предоставления транспортных услуг 262(1,9%) обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 428(3,1%), в сфере иных услуг поступило 1993(14,4%) обращения. По результатам дано 8814 консультаций, выявлено 367 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 25 гражданам; через сайты, печатные и электронные средства массовой информации дано 1124 консультаций.
3.4.	Участие в судебной защите прав потребителей путем подачи исков в защиту прав потребителей, их неопределенного круга	2019-2021 годы	Управление комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области	В 2020 году Управлением всего проведено 257 мероприятий по судебной защите прав потребителей, из них было дано 186 заключений, подан 71 иск в защиту прав потребителей, в том числе 17 исков в защиту неопределенного круга потребителей (рассмотрено и удовлетворено 16 исков), 54–в отношении конкретного потребителя (из рассмотренных 46 исков, удовлетворено 43). Удельный вес удовлетворенных исков в защиту неопределенного круга составил 100%, в защиту прав конкретного потребителя 93%.
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	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», размещаются на сайте ГИР ЗПП- региональный уровень: «Новости», «Судебная практика», «Результаты проверок», «Продукция, несоответствующая обязательным требованиям» и др., всего размещено 422 материала. Информационные материалы направлялись в органы местного самоуправления, в Министерство промышленности и торговли области, в МФЦ и др. для информирования граждан и размещения на сайтах в сети Интернет, всего распространено 3700 экз.

1	2	3	4	5
				<p>информационных материалов.</p> <p>На официальном сайте ФБУЗ и на странице социальной сети «В контакте» размещены информационные материалы о правах потребителей по следующим направлениям: законодательные акты-72, банк судебных решений состоит из 9 материалов, образцы претензий и заявлений- 60, памятки -77</p> <p>Информационные материалы размещены на сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в МФЦ, общественных организаций по защите прав потребителей.</p>
4.2.	Разработка брошюр, плакатов, пособий или других материалов по вопросам защиты прав 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 540 информационных материалов, в том числе по пропаганде и формированию здорового образа жизни-разработано 235 информационных материала, 57-для МФЦ.
4.3	Проработка вопроса по созданию единого интернет-ресурса Новгородской области «Защита прав потребителей», специальных разделов «Защита прав потребителей» на официальных сайтах органов власти и организаций по защите прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предусматривающих формы обратной связи (в том числе в форме виртуальных приемных, «Интернет-форумов»)	2020 год	министерство Управление ОМСУ	На сайте Управления имеется специальный раздел «Защита прав потребителей», «Справочник потребителя», баннер «Повышение финансовой грамотности», телефон Общественной приемной Управления, работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках; имеется ссылка на Государственный информационный ресурс (ГИР ЗПП), предусматривающей обращение через виртуальную приемную Роспотребнадзора.
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-2, «Всемирный день защиты прав потребителей» -2; «Всемирный день здоровья»-1; «Всемирный день без табака»-1.
4.5.	Пропаганда основ защиты прав	2019-	Министерство	В средствах массовой информации размещено 3935 материалов, в

1	2	3	4	5
	потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	2021 годы	Управление ОМСУ	том числе на телевидении - 19, по радио-7; в прессе-192, в многотиражных изданиях-17, в сети интернет-3700, из них на сайте Управления-442. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещено 159 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав потребителей. На сайте Министерства создан раздел «Товары со знаком качества»
4.6	Проработка вопроса по установке информационных терминалов по вопросам защиты прав потребителей для населения (в том числе в помещениях органов власти и организаций по защите прав потребителей, в торговых центрах, на объектах транспортной инфраструктуры, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг)		министерство Управление ОМСУ	В помещении МФЦ Великого Новгорода и в Центре по информированию и консультированию установлен «Информационный киоск» (терминал) с актуальной информацией для потребителей по финансовым услугам (с помощью данного киоска можно ознакомиться с информационными материалами, посвященными ключевым вопросам защиты прав потребителей при заключении договоров на оказание финансовых услуг: «Банки: вклады и кредиты», «Страхование», «Банковская карта» и др. Потребитель может, как прочитать информационный материал, так и посмотреть порядок заключения договоров на оказание финансовых услуг с помощью видео), в Центре киоске помещены пошаговые инструкции по конкретным жизненным ситуациям в сфере защиты прав потребителей
4.7.	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	2019- 2021 годы	ОИВ Управление Центр ГОАУ «МФЦ» ОМСУ	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органами исполнительной власти Новгородской области размещены информационные материалы, брошюры, плакаты, пособия по вопросам защиты прав потребителей. Кроме того, информационные публикации по указанным вопросам регулярно размещаются в разделе «Новости», а также в аккаунтах в социальных сетях. 10-22 марта 2020 года в читальном зале Новгородской областной универсальной научной библиотеки работала книжно-иллюстративная выставка к Всемирному дню защиты прав потребителей «Потребляй и здравствуй» (324 посетителя). Управлением на 5 информационных стендах (2 в Управлении, 3 в МФЦ города) размещены информационные материалы. Направлено для размещения на стендах и в сети Интернет: 196 материалов в МФЦ области, 144- в органы местного самоуправления, 83- в общественные организации, 106- в органы исполнительной власти области, всего на сайтах в сети Интернет размещено 3278 материалов (информаций).
4.8.	Организация проведения праздничных мероприятий,	2019- 2021	Министерство Управление	Министерством, Управлением совместно Администрациями городского округа и муниципальных районов Новгородской

1	2	3	4	5
	<p>приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества</p>	<p>годы</p>	<p>Центр ОМСУ</p>	<p>области проведены мероприятия, приуроченные ко Всемирному дню качества (12 ноября 2020 года).</p> <p>На сайте министерства и муниципальных информационных ресурсах, а также в социальных сетях в преддверии Всемирного дня качества размещены информационные материалы о повышении значения высокого качества продукции и услуг, а также активизации деятельности, направленной на привлечение внимания к проблемам качества.</p> <p>В 2020 году главным событием в мире качества стал онлайн-форум «Всемирный день качества-2020», проводимый Роскачеством. В отраслевых сессиях «Качество и эффективность в органах власти», «Качество в сельском хозяйстве», «Качество и безопасность в пищевой отрасли» приняли участие специалисты органов местного самоуправления, представители производственных предприятий и организаций торговли Новгородской области.</p> <p>В рамках недели качества с 9 по 13 ноября 2020 года с субъектами малого и среднего предпринимательства, осуществляющими деятельность на территории муниципальных образований, проведены круглые столы, посвященные привлечению внимания к проблемам качества. Организованы выставки - дегустации продукции собственного производства.</p> <p>В общеобразовательных организациях области состоялись уроки качества, классные часы, викторины, игры, информационные беседы, в мероприятиях приняли участие более 1000 школьников. Обучающиеся познакомились с историей дня качества, обсудили проблемы качества производимой продукции, вопросы экологии, безопасности, использования ресурсосберегающих технологий в производстве. Мероприятия были направлены на формирование у школьников активной позиции по отношению к собственному здоровью и качеству продуктов, которые они используют каждый день.</p> <p>В межпоселенческих районных библиотеках были оформлены информационные стенды «Всемирный день качества», подготовлены интернет-обзоры книг для детей разного возраста «Как рассказать детям о деньгах?», проведены книжные выставки «Сегодня на книжной полке», посвященные качеству товаров и услуг.</p> <p>В рамках «Академического часа финансовой культуры НовГУ» 13 ноября 2020 года для студентов Новгородского университета Управлением были озвучены вопросы качества.</p>

1	2	3	4	5
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 также органов власти и организаций по защите прав потребителей (в том числе с использованием информационного портала «Вечевой колокол»)	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>В отчетном периоде обращения на организацию социологических исследований в сфере потребительского рынка и по вопросам защиты прав потребителей с использованием информационного портала «Вечевой колокол» не поступали.</p>
5.2.	Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ОМСУ	<p>В 2020 году в Правительство Новгородской области и Администрацию Губернатора Новгородской области поступило 5837 обращений граждан, из них 5721 письменное и 116 устных обращений (это на 1183 обращения или на 25 процентов больше, чем в 2019 году, и на 14 процентов больше, чем в 2018 году). Из общего количества обращений 58% можно отнести к вопросам соблюдения и защиты прав потребителей.</p> <p>Актуальными являлись следующие вопросы: реализация указа Губернатора Новгородской области от 06.03.2020 № 97 «О введении режима повышенной готовности» (13 процентов от общего количества обращений), социального обеспечения, занятости населения, выплат пособий на ребенка (11 процентов), здравоохранения и лекарственного обеспечения (11 процентов), состояния дорог, транспортного обслуживания населения (11 процентов), коммунального хозяйства (10 процентов). При этом по сравнению с предыдущим отчетным периодом увеличилось количество обращений по вопросам социального обеспечения, занятости населения, выплат пособий на ребенка (на 2 процента), но произошло снижение количества обращений по вопросам коммунального хозяйства и улучшения жилищных условий (на 2 процента), благоустройства территорий (на 3 процента).</p> <p>Традиционно наибольшее количество обращений поступает от жителей Великого Новгорода. Так, в 2020 году от жителей областного центра поступило 1711 обращений, что составило 29 процентов от общего количества обращений. Так же в 2020 году наибольшее количество обращений поступило от жителей Боровичского (441) и Новгородского (369) муниципальных районов. При этом по сравнению с 2019 годом количество обращений от жителей Маревского и Старорусского муниципальных районов увеличилось более чем в 1,5 раза, количество же обращений от жителей Крестецкого муниципального</p>

1	2	3	4	5
				<p>района снизилось почти в 1,5 раза, а от жителей Холмского муниципального района в 3 раза.</p> <p>Управлением и ФБУЗ систематически ежеквартально в течении 2020 года проводится анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в данные организации и в органы местного самоуправления. За 2020 год поступило 2955 обращений (увеличение в 1,16 раз по сравнению с 2019 годом). По вопросам защиты прав потребителей поступило 1956 обращения, что составило 66,2% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом количество обращений в сфере ЗПП увеличилось в 1, 2 раза (1582).</p> <p>По итогам 2020 года специалистами Администраций Великого Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 13817 обращений, что практически в 2 раза больше чем в 2019 году (7254), 7325 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений- 8116,или 58,7% касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 2313 (16,7%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) 705(5,1%), в сфере предоставления транспортных услуг 262(1,9%) обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 428(3,1%), в сфере иных услуг поступило 1993(14,4%) обращения</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	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ	<p>Министерство на постоянной основе готовит информационные и аналитические материалы, характеризующие состояние потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. Информация о показателях, характеризующих состояние розничной торговли, о нормативно-правовых актах принятых в сфере торговли, информация о мониторинге розничных цен размещается на сайте Министерства.</p> <p>В соответствии с поручением Президента Российской Федерации Путина В.В. от 09.04.2020 № Пр-639, начиная с 01.05.2020, министерством организовано взаимодействие с единым информационным ресурсом – Информационным центром по мониторингу ситуации с коронавирусом (далее ИЦК) посредством создания Автоматизированного рабочего места Новгородской области в Единой системе мониторинга цен и остатков (далее АРМ Мониторинг), что позволило организовать работу по мониторингу минимальных и максимальных цен на 67 товарных позиций в регионе и формированию ежедневных, а, начиная с 07.07.2020, еженедельных отчетов для анализа ситуации с товарным обеспечением на территории области.</p>

1	2	3	4	5
				<p>Во исполнение указа Губернатора Новгородской области от 17.04.2018 № 139 «О создании оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия» (в редакции от 07.09.2020) министерство еженедельно обобщает информацию, получаемую из городского округа и муниципальных районов области, и представляет сводную информацию о результатах мониторинга розничных цен заместителю Председателя Правительства Новгородской области, заместителю руководителя оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Богданову Е.В. (52 отчета)</p> <p>Управление ежеквартально осуществляет подготовку информационных и аналитических материалов, всего распространено порядка 34 материалов.</p>
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	<p>Проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Новгородской области в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противо-правного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности недобросовестных практик, оценки доступности потребительских услуг для населения, обеспечение защиты населения Новгородской области от недоброкачественных товаров (работ, услуг)</p>	2019-2021 годы	Министерство Центр ОМСУ	<p>В 2020 году Управлением проведено 103 внеплановые проверки в целях осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (2019 г.-494), уменьшение на 79,1% за счет проведения внеплановых проверок в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 N 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».</p> <p>Нарушения выявлены при 28 проверках или 27,2%. По результатам проведенных мероприятий по контролю было выявлено 168 нарушений (2019 г.-1763), т.е. при меньшем количестве проверок количество нарушений выявлено больше. На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 6 нарушений (2019 г.-4,8). Сохраняется высокая доля нарушений, связанных с правом потребителей на полную и достоверную информацию, удельный вес нарушений составил-42,9 % и нарушений специальных</p>

1	2	3	4	5
				<p>федеральных законов, правил продажи отдельных видов товаров-24,4%. Удельный вес проверок в сфере торговли в среднем по области составил 89,3%, выявлено 127 нарушений. При проведении 21 проверок выявлены случаи причинения вреда имуществу, в том числе вызванные приобретением товаров, имеющих недостатки-10 проверок; вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной информации-11 проверок. Причиненный вред имуществу потребителей составил 1697,2,0 тыс. рублей, из которых 1687,9 тыс. руб. возмещено в добровольном порядке.</p> <p>В текущем году были установлены, при анализе обращений потребителей, 2 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 целях организации взаимодействия, направленного на развитие делового сотрудничества в области повышения качества и безопасности продукции, формирования позитивного образа российского производства и торговли заключено Соглашение о взаимодействии Правительства Новгородской области с Автономной некоммерческой организации «Российская система качества».</p> <p>В рамках рабочего визита в Великий Новгород 10 сентября 2020 года руководителя Автономной некоммерческой организации «Российская система качества» Протасова Максима Александрович подписан план мероприятий «дорожная карта» по реализации соглашения о взаимодействии Правительства Новгородской области и Роскачества (далее «дорожная карта»).</p> <p>В соответствии с «дорожной картой» проводится работа, направленная на расширение участия новгородских предприятий в прохождении сертификации в «Системе подтверждения качества российской продукции» и получении «Знака качества», привлечение лабораторий Новгородской области к межлабораторным сличительным испытаниям по заказу Роскачества.</p> <p>В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей, Всемирного дня качества проводились информационно-просветительские мероприятия, в том числе для представителей сферы бизнеса.</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 Губернатора Новгородской области по внутренней политике ОИВ Управление Центр	<p>Управлением консультирование по вопросам применения законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, технического регулирования, законодательства в сфере торговой деятельности и защиты прав потребителей осуществлялось в рамках работы постоянно действующих телефонных «горячих линий» Общественной приемной Управления.</p> <p>Консультирование специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей осуществляется дистанционно, по телефону и электронной почте по необходимости получения конкретной тематической консультации, кроме того специалисты имеют возможность использовать при консультировании регулярно высылаемые информационные материалы по тематикам.</p>
7.2.	Оказание помощи гражданам в составлении претензий и исковых заявлений, в судебной защите законных прав и интересов потребителей	2019-2021 годы	Управление Центр общественные объединения потребителей добровольческие (волонтерские) организации	<p>При проведении личного приема граждан Управлением подготовлено более 1000 претензий в адрес продавцов (исполнителей), подготовлено 54 иска в защиту прав потребителей и направлено в судебные органы.</p> <p>За 2020 год Центром по обращениям потребителей были подготовлены проекты обращений в органы надзора (контроля) 32 гражданам, проекты претензий – 209 гражданам и 18 проектов исковых заявлений.</p>
7.3.	Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства о защите прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации	2019-2021 годы	Управление Центр	<p>Управлением разъяснение норм законодательства осуществлялось в рамках проведения «круглых столов», семинаров, «горячих линий», проведения дней открытых дверей, Общественного совета, областной комиссии по защите прав потребителей. На сайте Управления размещена информация для индивидуальных предпринимателей. Проведено более 571 различных мероприятий.</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 2020 год было проведено 17 занятий, на которых прошло обучение 270 человек.</p>
7.4.	Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав	2019-2021	ОИВ Управление	В течение 2020 года взаимодействие осуществлялось в рамках проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли,

1	2	3	4	5
	потребителей, проведение совместных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей	годы	Центр	предоставления жилищно-коммунальных, финансовых, транспортных услуг, Управлением с участием министерства, комитета государственного жилищного надзора и лицензионного контроля, отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Банка России и проводились совместные совещания, семинары, Общественный совета.
8.	Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей			
8.1.	Разработка образовательных программ, в том числе с применением дистанционных обучающих технологий, по вопросам защиты прав потребителей для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, а также специалистов многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области образовательные организации Новгородской области (по согласованию)	<p>В целях развития навыков рационального потребительского поведения в образовательных учреждениях регулярно проводятся уроки- практикумы с использованием учебно- правовых ситуаций «Защита прав потребителя», классные часы «Грамотный потребитель», «Права потребителей», конкурсы рисунков «Мой потребитель», уроки-дискуссии «Защити свои права».</p> <p>С целью повышения уровня правовой и финансовой грамотности, формирования у населения навыков рационального потребительского поведения министерством финансов Новгородской области совместно с Центральным банком Российской Федерации реализуется проект повышения финансовой и налоговой грамотности населения Новгородской области (далее проект).</p> <p>В рамках проекта проводится комплекс различных мероприятий для воспитанников детских дошкольных образовательных учреждений, организаций для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей с ограниченными возможностями здоровья, учащихся общеобразовательных учреждений, ССУЗов и ВУЗов, лекции, консультации, семинары, «горячие линии» и т.п. для взрослого населения, в том числе для людей пожилого возраста.</p>
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	2019-2021	Министерство	С органами местного самоуправления области рассмотрено 54 вопроса, на Межведомственных коллегиях (Межведомственных

1	2	3	4	5
	(семинаров, конференций, лекций), размещение информационных материалов в сфере защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	годы	Управление Центр	комиссиях) рассмотрено 34 вопроса в сфере защиты прав потребителей. Для размещения на сайтах и проведения мероприятий по информированию направлено в различные органы и организации более 144 информационных материала. Проводились совместные семинары с органами местного самоуправления и представителями сферы бизнеса по изменению законодательства о защите прав потребителей, маркировке товаров средствами идентификации. Информационные материалы по различным тематикам размещены в свободном доступе на сайте Центра и социальной сети «В контакте»
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, в которой приняли участие более 70 человек.
9.2.	Обеспечение взаимодействия с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей	2019-2021 годы	Министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике министерство образования Новгородской	Для организации работы волонтеров в областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Новгородский торгово-технологический техникум», Гуманитарно-экономический колледж МПК НовГУ направлено 34 памятки, в том числе по финансовым услугам 7 штук, с целью раздачи среди населения, а также информирования и консультирования по различным направлениям в сфере защиты прав потребителей

1	2	3	4	5
			<p>области</p> <p>министерство спорта и молодежной политики Новгородской области</p> <p>общественные объединения потребителей</p> <p>Управление</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 Управление 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 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</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление</p> <p>Уполномоченный по правам человека в Новгородской области</p> <p>Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области</p>	<p>Совместные мероприятия по информированию и консультированию осуществляются в рамках заключенных соглашений с Уполномоченным по правам человека в Новгородской области, с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Новгородской области. Управлением направлен анонс для работы и размещения на сайте по консультированию участников ВОВ, социально-уязвимых категорий потребителей, проводились Дни открытых дверей, консультирование в МФЦ для бизнеса, семинары, направлялись материалы об изменениях в законодательстве, о полномочиях Управления, о результатах проведения контрольных закупок и др. для информирования предпринимателей.</p> <p>Уполномоченный в рамках правового просвещения в области соблюдения прав и свобод человека и гражданина, форм и методов</p>

1	2	3	4	5
	деятельности			<p>их защиты на основании части 4 статьи 1 обозначенного выше областного закона № 580-ОЗ ведет разъяснительную работу с гражданами по обращениям.</p> <p>За истекший период 2020 года поступило 16 обращений в области прав потребителей: 8 обращений касались вопросов работы банковских и финансовых организаций, 8 обращений - вопросов работы магазинов и кафе, и вопросов, как и куда можно обратиться для защиты прав потребителей.</p>
10.2.	Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам	2019-2021 годы	<p>Центр Уполномоченный по правам человека в Новгородской области</p> <p>Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Новгородской области</p>	С целью достижения урегулирования спора в досудебном порядке заявлений на процедуру медиации не поступало