

**Сводный отчет о выполнении плана мероприятий региональной программы Новгородской области
«Обеспечение прав потребителей в Новгородской области
на 2019-2021 годы» за 2021 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 22 апреля 2021 года.</p> <p>За 2021 год 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 2021 году заслушаны отчеты о проделанной работе исполнителями Программы и рассмотрены вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> о реализации мер по защите прав потребителей в сфере туризма Новгородской области о реализации мер по защите прав потребителей в учреждениях культуры Новгородской области, при оказании транспортных услуг о работе, направленной на защиту прав потребителей в Валдайском, Новгородском и Чудовском муниципальных районах о мониторинге качества пищевых продуктов, реализуемых на территории Новгородской области о реализации мер по защите прав потребителей при оказании транспортных услуг населению Новгородской области о мониторинге обращений потребителей, рассмотренных специалистами муниципальных образований, по вопросам защиты прав потребителей <p>На сайте министерства размещена информация о работе областной комиссии по защите прав потребителей: положение о комиссии, план заседаний комиссии на 2021 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 2021 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 соблюдении требований Технических регламентов Таможенного союза при реализации продовольственных и промышленных товаров;

1	2	3	4	5
				<p>о качестве и безопасности закупаемых продовольственных товаров для нужд социальных, медицинских, детских, образовательных учреждений</p> <p>о карантинном фитосанитарном контроле за ввозимой на территорию Новгородской области импортной подкарантинной плодоовощной продукции.</p>
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 2021 года с органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, представителями сферы бизнеса проводились «круглые столы», семинары, совещания, встречи, выездные общественные приемные, лекции, выставки и др., всего проведено 275 мероприятий, в том числе 42 «круглых стола», 1 пресс-конференция, 38 мероприятий по анкетированию, 90 выставок, 15 семинаров, 18 совещаний, 2 онлайн-семинара.
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	<p>Управлением подготовлен доклад «О защите прав потребителей в Новгородской области в 2020 году».</p> <p>Доклад размещен на официальном сайте Управления в сети Интернет, на Государственном информационном ресурсе (ГИР ЗПП), на сайте министерства.</p> <p>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).</p>
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	2019-2021 годы	министерство образования Новгородской области Управление Центр ОМСУ	<p>В 2021 году в учебных заведениях Новгородской области проведено 419 мероприятий: лекции, семинары, занятия по правовой грамотности, конкурсы, в том числе конкурс рисунков по теме «Загрязнение окружающей среды», беседы, презентации по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», сюжетно-ролевые игры, занятие с детьми «Пластик собираем-природе помогаем», конкурсы рисунков, выставки. В мероприятиях приняли участие 16 514 учеников и педагогов.</p> <p>Специалистами территориального отделения Управления в Валдайском районе проведено 98 мероприятий.</p> <p>Для проведения просветительских мероприятий среди школьников</p>

1	2	3	4	5
	защиты прав потребителей			был разработан и направлен учебный материал и презентация на тему «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»
2.3.	Организация и обеспечение работы «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление ОМСУ Центр	<p>Управлением проведено 130 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). Органы исполнительной власти и местного самоуправления принимают участие в проводимых «горячих линиях».</p> <p>В постоянном режиме в Управление работает «горячая линия» Общественной приемной.</p> <p>Всего в рамках работы «горячих линий» консультации получили 4600 жителей области.</p> <p>В Центре консультации получили 3733, в том числе на личном приеме 631.</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 3925 материалов (публикаций), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 3860, в многотиражных изданиях - 12, на телевидении – 23.</p> <p>В социальных сетях «ВКонтакте» и «ЧудоМама» размещено более 170 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 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, средних специальных и высших учебных заведений, лекции, консультации, семинары, «горячие линии» и т.п. для взрослого населения, в том числе для</p>

1	2	3	4	5
				<p>людей пожилого возраста.</p> <p>За 2021 год по проведено 46 мероприятий.</p> <p>В рамках проекта консультации по вопросам защиты прав потребителей при оказании финансовых услуг посредством телефонных горячих линий, личного приема, интернет-ресурсов, выездных приемных, в том числе на базе МФЦ, торговых центров оказаны 275 жителям области.</p> <p>Управлением проведено анкетирование студентов и школьников в количестве 558 человек, при проведении мероприятий распространено 308 памяток по финансовым услугам, для информирования граждан направлены памятки по финансовым услугам в МФЦ, органы местного самоуправления, волонтерам торгово-технологического техникума.</p> <p>Информация о защите прав потребителей на регулярной основе публикуется на официальном сайте Управления www.53.gospotrebnadzor.ru, в сообществе Управления в социальной сети «ВКонтакте» http://vk.com/zppnovgorod, в районных газетах «Окуловский вестник», «Красная искра», «Новая жизнь», на официальных сайтах органов местного самоуправления www.boradmin.ru, okuladm.ru, www.khvoinaya.ru, www.moshensk.ru. За 2021 год произведено 147 публикаций.</p> <p>Вопросы защиты прав потребителей рассматриваются в рамках мероприятий для студентов Новгородского университета – «Академические часы финансовой культуры в НовГУ».</p> <p>Министерство финансов Новгородской области ведет активную работу по освещению информации о реализованных и предстоящих мероприятиях на официальном сайте, а также в социальных сетях. Так, для жителей существует возможность повышать свою финансовую грамотность «онлайн». С этой целью министерством создано официальное сообщество в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/fin_gram53, в котором на постоянной основе публикуются памятки в сфере защиты прав потребителей, информация об актуальных вопросах в сфере финансового просвещения населения, размещаются документы и материалы. Проводятся анонсы горячих линий, проводимых Управлением 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>

1	2	3	4	5
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>Для социально уязвимых категорий граждан проводились лекции, встречи, беседы, в том числе в Центре социального обслуживания «Добро», в библиотеках города и области, всего проведено 19 мероприятий, в том числе Центром на базе Колмовской библиотеки были проведены 5 информационных мероприятий по просвещению лиц пенсионного возраста по правам потребителей при приобретении товаров и услуг, на которых приняли участие 68 граждан, в адрес Председателя Новгородской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войн, труда, вооруженных сил направлялись информации (памятки), всего распространено 105 материалов.</p> <p>В части обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов сферы потребительского рынка в 2021 году органами местного самоуправления проведено 23 встречи и совещания с представителями организаций торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.</p> <p>Доля торговых объектов, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа торговых объектов составила 33,5% при плановом показателе 32,6%; доля объектов общественного питания, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа объектов общественного питания составила 52,1%, что соответствует плановому показателю.</p> <p>Доля объектов бытового обслуживания, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства, от общего числа объектов бытового обслуживания составила 32,2% при плановом показателе 32,1%.</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	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр	<p>25 ноября 2021 года подписано соглашение между министерством по оказанию бесплатной юридической помощи силами студентов и преподавателей юридической клиники НовГУ. В рамках сотрудничества между юридической клиникой и министерством будет вестись совместная работа по правовому консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей социально уязвимых категорий. Это будет существенная помощь в работе органам местного самоуправления.</p> <p>В 2021 году дано 4600 консультаций по телефонам «горячих</p>

1	2	3	4	5
	муниципальных услуг			<p>линий», 1213 письменных разъяснений, в том числе-245 социально-уязвимым категориям граждан, из них письменных-35, Центром на личном приеме проконсультировано 210 человек. Подготовлен анонс (размещен на сайте Управления, направлен в различные организации) о порядке оказания услуг участникам, ветеранам Великой отечественной войны и др. категориям граждан.</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 в органы местного самоуправления, в МФЦ направлено 96 информационных материалов.</p>
3.3.	Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам органами местного самоуправления Новгородской области, общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	ОМСУ	<p>Органами местного самоуправления на постоянной основе организовано консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей при обращении лично или по телефону.</p> <p>По итогам 2021 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 10329 обращений, что на 25,2% меньше, чем в 2020 году- 13817) (наибольшее количество обращений-3146, что составило 30,5% рассмотрено Администрацией Великого Новгорода); 5786 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений- 4678 или 45,3% касалась сферы жилищно-коммунального хозяйства, в сфере образования поступило 2748 (26,6%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами)- 611(5,9%), в сфере предоставления туристских услуг - 159 (1,5%), в сфере предоставления транспортных услуг- 135 (1,3%), в сфере предоставления медицинских услуг 56 (0,5%), в прочих сферах-1828 (17,7%) обращения. По результатам рассмотрения обращений дано 4860 консультаций, выявлено 236 нарушений норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 34 гражданам; через сайты, печатные и электронные средства массовой информации дано 1636 консультаций.</p>
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	<p>В 2021 году Управлением проведено 182 мероприятия по судебной защите прав потребителей, из них было дано 134 заключения (рассмотрено 96, удовлетворено 92), подано 48 исковых заявлений в защиту прав потребителей, в том числе 3 иска в защиту неопределенного круга потребителей (рассмотрено и удовлетворено 2 иска), 45–в отношении конкретного потребителя</p>

1	2	3	4	5
			контроля Новгородской области	(42 рассмотрено, все удовлетворены).
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) защиты прав потребителей. Также материалы размещаются в разделах «Новости», «Актуальная информация», «Судебная практика», «Справочник потребителя». в разделе «Основные направления деятельности» - «Защита прав потребителей», размещаются на сайте государственного информационного ресурса защиты прав потребителей-региональный уровень: «Новости», «Судебная практика», «Результаты проверок», «Продукция, несоответствующая обязательным требованиям» и др., всего размещено на сайте Управления 343 материала (информации), в разделе для индивидуальных предпринимателей-142 материала.</p> <p>Информационные материалы направлялись в органы исполнительной власти, местного самоуправления, в МФЦ. Всего в сети Интернет распространено 3860 экз. информационных материалов.</p> <p>На официальном сайте ФБУЗ и на странице социальной сети «В контакте» размещены информационные материалы о правах потребителей по следующим направлениям: новые законодательные акты- 10, актуализированные образцы претензий и исковых заявлений-21, памятки -86.</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	<p>Управлением подготовлено и распространено 411 информационных материалов, в том числе 68 по пропаганде и формированию здорового образа жизни, 96-для многофункциональных центров.</p> <p>С целью предупреждения нарушений законодательства по защите прав потребителей центром было разработано 34 методических материала для распространения. В связи с вступлением в законную силу новых законодательных актов в сфере защиты прав потребителей центром были актуализированы для многофункциональных центров 109 информационных материалов.</p>

1	2	3	4	5
				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 многофункциональных центров.
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	<p>На сайте Управления имеется специальный раздел «Защита прав потребителей», «Справочник потребителя», баннер «Повышение финансовой грамотности», телефон Общественной приемной Управления, работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 4943 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках; разработан и функционирует Государственный информационный ресурс (ГИР ЗПП), предусматривающей обращение через виртуальную приемную Управления. У Центра имеется страница в социальной сети «В контакте».</p> <p>На официальных сайтах органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» созданы разделы «Защита прав потребителей».</p>
4.4.	Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию работы органов власти и организаций по защите прав потребителей	2019-2021 годы	министерство Управление Центр ОМСУ	<p>Управлением и центром всего проведено 16 тематических информационных акций, в том числе в рамках проекта по повышению финансовой грамотности, «Всемирного дня защиты прав потребителей».</p> <p>Специалисты Центра приняли участие в 8 тематических информационных акциях: в рамках проекта «Финансовая грамотность»-1, «Всемирный день защиты прав потребителей» -3; «Всемирный день здоровья»-1; «Всемирный день без табака»-1, «День качества»-1, «День пожилого человека»-1, итоги акций опубликованы в сети «Интернет».</p>
4.5.	Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	2019-2021 годы	Министерство Управление ОМСУ	<p>В средствах массовой информации размещено 3925 материалов, из них в целях информирования предпринимательского сообщества 142 материала, по телевидению-23, по радио-2; публикаций-3900, из них в прессе-28, в многотиражных изданиях-12, в сети интернет-3860, из них на сайте Управления-343.</p> <p>В сети «Интернет» размещено 174 информационных материалов по применению установленных норм по защите прав потребителей</p> <p>На сайте Министерства создан раздел «Товары со знаком качества»</p>

1	2	3	4	5
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 многофункционального центра Великого Новгорода и в Центре по информированию и консультированию потребителей 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, в Центре-в киоске размещены и 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	Управлением на 28 информационных стендах (2 в Управлении, 4 в территориальных отделениях Управления, 22 в многофункциональных центрах) размещены информационные материалы. Направлено для размещения на стендах и в сети Интернет: - в многофункциональных центрах области-96, - в органы местного самоуправления для распространения и размещения на сайтах 99 материалов, распространено 2178, - в общественные организации-98, - с органами исполнительной власти области проведено более 60 мероприятий, распространено 224 информации (материала), всего на сайтах в сети Интернет размещено 3860 материалов (информаций). Для размещения на стендах и сайтах органов местного самоуправления подготовлен и направлен информационный материал по изменениям законодательных актов в области защиты прав потребителей.
4.8.	Организация проведения праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей, Всемирному дню качества	2019-2021 годы	Министерство Управление Центр ОМСУ	Министерством, Управлением совместно с органами местного самоуправления Новгородской области проведены мероприятия, приуроченные ко Всемирному дню качества (11 ноября 2021 года). 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. Органами местного самоуправления организовано анкетирование

1	2	3	4	5
				<p>школьников по анкетам «Мои права» и «Рациональный потребитель – Борьба с загрязнением пластиковыми материалами».</p> <p>В дошкольных учреждениях муниципальных районов проведены беседы «Загрязнения окружающей среды пластиком»; «Что такое пластиковый мусор?»; «Борьба с загрязнением окружающей среды пластиковыми материалами»; акция «Крышечки добра»; квест «Кто живет в воде?»; конкурс по решению экологических задач (откуда берется мусор, как от него избавиться).</p> <p>В рамках проведения Всемирной недели качества в ноябре 2021 года на базе межпоселенческих библиоте оформлены книжно - иллюстративные выставки; проведены классные и познавательные часы «Если хочешь быть здоров», экологический урок «Меньше мусора – меньше проблем», информминутки « Чистые руки – залог здоровья».</p> <p>Управлением подготовлено и направлено 110 тематических материалов (информаций), размещены на сайте Управления и направлено 30 материалов в различные органы и организации для информирования граждан и размещения на сайтах (министерства промышленности и торговли области, сайтах органов местного самоуправления, образовательных учреждений) и др.; проведено 147 выступлений, в том числе на телевидении в различных программах- 9 выступлений; в региональных и местных газетах опубликовано 14 публикаций (статей).</p> <p>В рамках межведомственной работы проведено 34 мероприятия (15 конференций, семинаров; 19 совещаний, заседаний), 38 мероприятий по анкетированию, в которых приняли участие 1775 опрошенных респондентов, из которых 918 школьников и 839– студентов, 18 – взрослого населения;</p> <p>15 тематических «горячих линий», информационных материала, проведено 25 конкурсов, 90 выставок.</p> <p>Всего распространено 2647 памяток (информаций) по защите прав потребителей 11 наименований.</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 также органов	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</p>

1	2	3	4	5
	власти и организаций по защите прав потребителей (в том числе с использованием информационного портала «Вечевой колокол»)			исследований в сфере потребительского рынка и по вопросам защиты прав потребителей с использованием информационного портала «Вечевой колокол» не поступали.
5.2.	Проведение анализа поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр ОМСУ	<p>В 2021 году в Правительство Новгородской области поступило 5887 обращений граждан, из них 4478 письменных и 1409 устных обращений (это на 50 обращений или на 1 процент больше, чем в 2020 году).</p> <p>По-прежнему граждане активно пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде, в том числе через ресурс «Интернет-приемная Губернатора Новгородской области» на официальном сайте Правительства Новгородской области. Так в отчетном периоде зарегистрировано 1646 обращений граждан, поступивших в Правительство Новгородской области в электронном виде, что составляет 37 процентов от общего числа письменных обращений.</p> <p>В 2021 году актуальными являлись следующие вопросы: коммунального хозяйства (15 процентов от общего количества обращений), коронавирус (12 процентов), социального обеспечения, выплат пособий на ребенка (12 процентов), состояния дорог, транспортного обслуживания населения (11 процентов), здравоохранения и лекарственного обеспечения (10 процентов). Из общего количества обращений 52% можно отнести к вопросам соблюдения и защиты прав потребителей.</p> <p>В 2021 году в Управление поступило по вопросам защиты прав потребителей поступило 1478 обращений, что составило 58,7% (2020 год- 66,2%) от общего количества обращений. По сравнению с 2020 годом количество обращений в сфере ЗПП уменьшилось на 24,4 % (2020 г.-1956 обращений).</p> <p>По итогам 2021 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 10329 обращений, что на 25,2% меньше, чем в 2020 году- 13817) (наибольшее количество обращений-3146, что составило 30,5% рассмотрено Администрацией Великого Новгорода); 5786 обращений поступило в письменном виде. Наибольшая часть обращений- 4678 или 45,3% касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 2748 (26,6%) обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами)- 611(5,9%), в сфере предоставления туристских услуг -159 (1,5%), в сфере предоставления транспортных услуг- 135 (1,3%), в сфере предоставления медицинских услуг 56 (0,5%), в прочих</p>

1	2	3	4	5
				<p>сферах-1828 (17,7%) обращения. По результатам рассмотрения обращений дано 4860 консультаций, выявлено 236 нарушений норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 34 гражданам; через сайты, печатные и электронные средства массовой информации дано 1636 консультаций.</p> <p>Ежеквартально проводится анализ поступивших устных и письменных обращений граждан в области защиты прав потребителей и отчет публикуется на сайте Центра (проведено 3733 консультации, что на 50 обращений меньше, чем в 2020 году).</p>
5.3.	<p>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</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление ОМСУ</p>	<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> <p>Во исполнение указа Губернатора Новгородской области от 17.04.2018 № 139 «О создании оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия» министерство еженедельно обобщает информацию, получаемую из городского округа и муниципальных районов области, и представляет сводную информацию о результатах мониторинга розничных цен заместителю Председателя Правительства Новгородской области, заместителю руководителя оперативного штаба по рассмотрению результатов мониторинга состояния</p>

1	2	3	4	5
				<p>рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и оперативному реагированию на изменение конъюнктуры рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Богданову Е.В.</p> <p>Управление ежеквартально осуществляет подготовку информационных и аналитических материалов, всего распространено порядка 34 материалов.</p>
6.	Задача 6. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке			
6.1.	Проведение систематического анализа нарушений прав 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)	2019-2021 годы	Министерство Центр ОМСУ	<p>В 2021 году Управлением проведено 64 контрольно-надзорных мероприятий в целях осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей (2020 г.-103), уменьшение на 37, 9%. Нарушения выявлены при 46 КНМ, что составило 71,9%. По результатам проведенных КНМ было выявлено 340 нарушений (2020 г.-168). На одну проверку в среднем по Управлению приходилось 7,4 нарушений (2020 г.-6,0). Сохраняется высокая доля нарушений, связанных с правом потребителей на полную и достоверную информацию, удельный вес нарушений составил-45% и нарушений специальных федеральных законов, правил продажи отдельных видов товаров-27,9%. Удельный вес КНМ в сфере торговли в среднем по области составил 90,6%, выявлено 318 нарушений. При проведении 13 КНМ выявлены случаи причинения вреда имуществу, в том числе вызванные приобретением товаров, имеющих недостатки-5; вызванные предоставлением потребителям несвоевременной, неполной информации-8 проверок. Причиненный вред имуществу потребителей составил 258,3 тыс. рублей, который возмещен потребителям в добровольном порядке, также возмещено 2,5 тыс. руб. морального вреда.</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. Потребителям, пострадавшим от действий ИП Озимко и ООО «Лидер» оказана консультационная и юридическая помощь.</p>
6.2.	Обеспечение мероприятий, направленных на стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке	2019-2021 годы	Министерство министерство сельского хозяйства	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

1	2	3	4	5
			<p>Новгородской области Управление</p>	<p>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>
7.	Задача 7. Содействие органам местного самоуправления Новгородской области, общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей			
7.1.	Обеспечение содействия в консультировании специалистов органов местного самоуправления Новгородской области по вопросам защиты прав потребителей	2019-2021 годы	<p>Министерство управление Администрации Губернатора Новгородской области по внутренней политике</p> <p>ОИВ Управление Центр</p>	<p>26 ноября 2021 года для органов местного самоуправления области министерством был проведен семинар, на котором для работников администраций округов и районов были даны методические рекомендации по систематизации обращений граждан, их классификации. Заведующая кафедрой гражданского права и процесса, руководитель юридической клиники Трофимова Марина Сергеевна поделилась практическим опытом оказания правовой помощи населению силами студентов юридического института НовГУ.</p> <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</p>

1	2	3	4	5
				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 добровольческие (волонтерские) организации	Оказана помощь в составлении 519 претензий, в том числе 280 центром, Управлением подготовлено 48 исков в защиту прав потребителей и направлено в судебные органы, Центром подготовлено 15 проектов исковых заявлений для самостоятельного обращения граждан в судебные органы.
7.3.	Разъяснение продавцам, изготовителям и импортерам товаров, исполнителям работ (услуг) норм законодательства о защите прав потребителей в рамках полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации	2019-2021 годы	Управление Центр	Разъяснение норм законодательства осуществлялось в рамках проведения «круглых столов», семинаров, «горячих линий», проведения дней открытых дверей, Общественного совета, Областной комиссии по защите прав потребителей, размещение информации в баннере для ИП на сайте Управления и др., всего проведено 497 профилактических мероприятий, в том числе 435-Управлением, 62-центром.
7.4.	Обеспечение взаимодействия в работе органов власти и организаций по защите прав потребителей, проведение совместных консультаций граждан по защите прав потребителей с общественными объединениями потребителей	2019-2021 годы	ОИВ Управление Центр	Управлением осуществляется взаимодействие с министерством промышленности и торговли Новгородской области, комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в рамках проведения и др. посредством проведения тематических «горячих линий» в сфере торговли, предоставления жилищно-коммунальных услуг, бытовых, туристских, и иных услуг. В рамках регионального проекта «Повышение финансовой и налоговой грамотности» взаимодействие осуществлялось с, Отделением по Новгородской области Северо-Западного главного управления Банка России, Министерством и др., проведения совместных совещаний, семинаров, Общественного Совета. С общественными организациями проведено 15 совместных телефонных «горячих линий», 6 совещаний, включая заседания Общественного Совета
8.	Задача 8. Развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей			
8.1.	Разработка образовательных	2019-	министерство	В целях развития навыков рационального потребительского

1	2	3	4	5
	<p>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</p>	<p>2021 годы</p>	<p>образования Новгородской области образовательные организации Новгородской области (по согласованию)</p>	<p>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>
<p>8.2.</p>	<p>Проработка нормативных правовых актов области, предусматривающих проведение конкурсов профессионального мастерства и социально ориентированных проектов общественных объединений потребителей, в том числе предусматривающих грантовую поддержку</p>	<p>2019 год</p>	<p>Министерство общественных объединения потребителей Новгородской области ГОКУ «ОАЦ»</p>	<p>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.</p>
<p>8.3.</p>	<p>Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, конференций, лекций), размещение информационных материалов в сфере защиты прав потребителей для специалистов органов власти и организаций по защите прав потребителей на официальных сайтах в информационно-телеком-муникационной сети «Интернет»</p>	<p>2019- 2021 годы</p>	<p>Министерство Управление Центр</p>	<p>Управлением всего вынесено на рассмотрение 42 вопроса, в том числе в органы исполнительной власти области-12, в ОМС-4, на Межведомственных коллегиях (Межведомственных комиссиях) рассмотрено 26 вопросов в сфере защиты прав потребителей. Для размещения на сайтах и проведения мероприятий по информированию направлено в различные органы и организации более 142 информационных материалов. Проводились совместные семинары с органами местного самоуправления и представителями сферы бизнеса по изменению законодательства о ЗПП, маркировке товаров средствами идентификации. На сайте Управления размещено 343 информационных материала,</p>

1	2	3	4	5
				через сайты различных организаций в сети Интернет распространено 3698 материалов (информаций, памяток). Информационные материалы по различным тематикам размещены в свободном доступе на сайте ФБУЗ 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	Совместно с волонтерами проведена лекция в Центре социального обслуживания «Добро», в которой приняли участие 20 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 области министерство спорта и молодежной политики Новгородской	Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам 6 памяток.

1	2	3	4	5
			<p>области общественные объединения потребителей 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 добровольческие (волонтерские) организации</p>	<p>Организовано взаимодействие с добровольческими (волонтерскими) организациями в распространении информации по защите прав потребителей Волонтерам Торгово-технологического техникума, Гуманитарно-экономического колледжа для раздачи среди населения с целью информирования и консультирования по финансовым услугам 6 памяток.</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 деятельности</p>	2019-2021 годы	<p>Министерство Управление Уполномоченный по правам человека в Новгородской области 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 Великой Отечественной войны, социально-уязвимых категорий потребителей, проводились Дни открытых дверей, консультирование в много-функциональных центрах, семинары, направлялись материалы об изменениях в законодательстве, о полномочиях Управления, о результатах проведения контрольных закупок и др. для информирования предпринимателей, всего в адрес Уполномоченного по правам предпринимателей Новгородской области направлено 34 информации (материала) для консультирования представителей сферы бизнеса, в адрес Уполномоченного по правам человека в Новгородской области направлено 66 информационных материалов для размещения на сайте и распространения среди граждан.</p>
10.2.	<p>Проведение процедуры медиации при рассмотрении обращений потребителей к хозяйствующим субъектам</p>	2019-2021 годы	<p>Центр Уполномоченный по правам человека в Новгородской</p>	<p>С целью достижения урегулирования спора в досудебном порядке поступило 5 заявок. После проведения процедуры медиации требования потребителей удовлетворены в полном объеме.</p>

1	2	3	4	5
			области Уполномоченный по защите прав предпринимате- лей в Новгородской области	